

Культура управления домами

избранные главы из книги



Сергей БЕЛОЛИПЕЦКИЙ -
директор Ассоциации ТСЖ Московской области,
преподаватель Российской Академии народного хозяйства
и государственной службы

КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

В сегодняшней практике обязательные услуги по уходу за недвижимостью разделяются на два вида: коммунальные услуги (КУ) и услуги по содержанию зданий (в практике ЖКХ еще называемые жилищными). Первые подразумевают оказание услуг жизнеобеспечения здания, тот или иной набор которых (свет, тепло, вода) присутствует в каждом доме. Коммунальные услуги оказываются с непосредственным участием ресурсоснабжающих организаций (РСО), которых закон упорно не хочет признавать исполнителями КУ. РСО в подавляющем большинстве случаев являются монополистами по производству услуг, и именно от них зависит качество и надежность КУ.

Однако кроме коммунальных, существует еще целый ряд услуг, оказываемых специализированными организациями. Эти услуги, назовем их - специальные услуги (СпУ), также являются обязательными, затраты на них, как правило входят в общие затраты на содержание здания. До сих пор понятия специальных услуг не существовало, однако рыночные отношения диктуют выделить их, в первую очередь по экономическим соображениям.

Существует также набор дополнительных услуг, имеющих характер услуг общего домового назначения (ОДН), оказываемых

по общему желанию (по решению общего собрания) потребителей.

Индивидуальные услуги являются совершенно новым, рыночным предложением, которые дают возможность управляющей организации (УО) заработать дополнительную прибыль на объекте. В данной статье будут рассмотрены коммунальные и жилищные услуги. Следующий материал посвятим подробно рассмотрению специальных, дополнительных и индивидуальных услуг.

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Практика сегодняшнего дня такова, что УО обязана оплатить КУ в полном объеме, вне зависимости от наличия должников среди потребителей. В условиях нормированных тарифов за ЖКУ и принципа открытого бюджета, УО отвечает за чужие долги совершенно необоснованно и, строго говоря, она вынуждена покрывать эти долги из других фондов, допуская нелегальное использование средств собственников помещений.

Было бы правильно предусмотреть в типовом договоре между РСО и УО агентское вознаграждение оператору КУ за сбор денежных средств с собственников помещений.

Такая практика уже существует при оказании дополнительных услуг (например, ТВ антенна). Агентские 5-7 % от суммы по договору возвращаются на счета УО, при

условии отсутствия задолженности по текущим платежам в РСО. У оператора КУ в таком случае появляется выбор - гасить чужие долги и получать агентский процент или не отвечать за долги потребителя своими деньгами, жертвуя агентским процентом.

Казус: в Москве внутридомовые ИТП чаще всего находятся на обслуживании ресурсоснабжающей организации - ОАО «МОЭК», а кто тогда «исполнитель» КУ по терминологии ПП РФ № 307? Напомним, в соответствии с данным ПП «исполнитель» - юридическое лицо... отвечающее за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги».

По нашему мнению УО исполнителем КУ являться, как правило, не может. К исключениям можно отнести только те случаи, когда УО имеет в своем ведении водоканчки, котельные или трансформаторные подстанции, т.е. когда УО является непосредственным производителем услуг.

Исполнителем КУ могут быть только производители услуг, но они чаще всего не имеют с потребителями КУ непосредственного контакта (договора на оказание услуг). Кроме того, в интересах собственников помещений несомненно, что все вопросы, возникающие

при пользовании КУ, должны быть адресованы к управляющей организации, как стороне договора на управление домом и получателю платежей за ЖКУ.

Для решения проблемы мы предлагаем ввести понятие «Оператор КУ».

Оператор коммунальных услуг - управляющая организация многоквартирного дома, обеспечивающая оказание коммунальных услуг потребителям, отвечающая за обслуживание внутридомовых инженерных систем и проводящая сбор платежей за коммунальные услуги в пользу исполнителя услуг.

Тогда **исполнитель коммунальных услуг** - юридическое лицо, производящее коммунальные услуги и оказывающее их потребителю непосредственно или через оператора.

Коммунальные услуги являются основой жизнеобеспечения здания, а потребителями услуг являются пользователи здания - непосредственно и управляющая организация - для обеспечения нормального содержания здания. Само название услуг «коммунальные» говорит о том, что эти услуги имеют общий характер, они оказываются одновременно всему сообществу пользователей помещений. Одно из главных условий оказания КУ - непрерывность, именно это обуславливает функциональность жилых помещений здания.

Особенности оказания КУ подробно прописаны в соответствующих постановлениях правительства, мы коснемся лишь официально неизученных нюансов.

Холодное водоснабжение. В каждой квартире непрерывно из крана должна течь вода, имеющая определенные санитарные и химические свойства, минимально допустимое давление. Нормируются максимально допустимые перепады в водоснабжении. При этом нормативными актами не регулируется температура, хотя это немаловажно! Из крана ХВС не должна течь горячая вода (как это бывает при подмесах), это ясно всем, кроме авторов «Правил предоставления КУ» и чиновников их подписавших.

Горячее водоснабжение. Данная услуга являет собой скорее временное условие комфорта, чем

жизненно важной услугой, потому и требования к ней не такие строгие, как в случае ХВС.

Водоотведение. Обслуживание нередко засоряющихся канализационных стоков, хотя и вызывает малоприятные ассоциации, но является не менее важной услугой, чем водоснабжение. Практикам также известно, что в современных зданиях существует две независимые системы водоотведения - бытовых стоков и ливневый водосток.

Электроснабжение. Жилые дома относятся к 2 группе надежности электроснабжения. Это означает, что к зданию, кроме основного, должен быть подведен также и резервный кабель. Дома элитного класса могут себе позволить и более высокую степень надежности обеспечения электроэнергией, вплоть до оборудования дома дизель-генератором с запасом топлива.

Газоснабжение. Последние годы в проекты МКД данный вид КУ не закладывается ввиду чрезвычайно серьезных последствий от несоблюдения техники безопасности при пользовании сетевым газом в быту. Вместе с тем имеются определенные перспективы оборудования домов мини-котельными и даже мини-электростанциями, уже имеются удачно выполненные пилотные проекты. В этом случае поставка газа непосредственно к коммунальным услугам уже не относится, но непрерывность такой поставки также крайне важна. Здесь имеется определенный правовой вакуум, чреватый непредсказуемыми последствиями.

Теплоснабжение. Особенности климата в нашей стране делают данную услугу наиболее важной и капиталоемкой. Любой практик, приходя на объект, должен в первую очередь обратить внимание на энергоэффективность здания - от инженерного оборудования до утепления окон и дверей. Установки теплосчетчика позволяют контролировать фактический расход тепла и принимать меры к экономии энергетических и финансовых ресурсов. Парадокс ситуации заключается в том, что сегодня нет эффективно работающих механизмов, стимулирующих к эконо-

мии тепла - ни собственников, ни управляющих, ни тем более поставщиков. Счастливым исключением являются только энтузиасты ТСЖ, нормально поставившие эту работу. Но широко распространен обратный, негативный вариант, когда все возможности по регулированию подачи тепла находятся в руках РСО, прямо заинтересованной в увеличенных поставках энергии. Пути решения данной проблемы - отдельная тема.

К услуге теплоснабжения законодательно приравнено также снабжение твердым топливом, что по нашему мнению, несколько некорректно. Зато чиновник-законодатель забыл о такой важной услуге как вентиляция (воздухообмен) помещений. Воздухообмен является одним из обязательных атрибутов жизнеобеспечения помещений и имеет строгие санитарные нормы. Также надо учесть, что современные здания нередко имеют весьма сложные системы подачи, вытяжки, очистки и кондиционирования воздуха. Техническое обслуживание таких систем является весьма затратной процедурой.

Вентиляция имеет все основные признаки коммунальной услуги - обязательность, непрерывность, общий характер. Единственным отличием вентиляции от прочих законодательно «признанных» КУ является факт отсутствия поставщика данной услуги (производителя ресурса) и необходимость ее оплаты. Чистый воздух до сих пор остается даром Божиим. А между тем, на многих международных конференциях, посвященных качеству окружающей среды, эксперты приводят довольно суровую статистику: «Ежедневно около 5 тысяч человек умирает от плохого качества внутреннего воздуха». (П. Оле Фангер, Международная конференция по архитектуре и качеству окружающей среды, Тяньцзинь, Китай, 13 мая 2004 года.) Для сравнения: в авткатастрофах гибнет около 3 500 человек в день.

Следует отметить также явное противоречие закона здравому смыслу, в части назначения УО в качестве ответственного исполнителя коммунальных услуг, приобретающего у РСО некий «коммуналь-

ный ресурс». Под коммунальным ресурсом законодатели (в массе своей - дилетанты в нашей сфере) понимают, видимо, предмет потребления, как основную составляющую коммунальной услуги. Услуга, в отличие от товара не может иметь единицы измерения. Нельзя оказать услугу в объеме 5 литров или 1500 кВтч. Объем относится не к услуге непосредственно, а к основному предмету потребления ее составляющему.

Например: услуга отопления являет собой непрерывную подачу тепловой энергии и обеспечение определенных ее характеристик, сама же тепловая энергия оказывается предметом потребления в ходе оказания услуги. За непрерывную подачу и характеристики энергии отвечает в первую очередь производитель, и только потом - УО, являющаяся по существу агентом - транзитером энергии. Задача УО обеспечить транзит тепловой энергии по внутренней домовой сети и организовать сбор платежей с пользователей данной услуги. Это - исключительно агентские функции. Те же рассуждения можно провести и для других КУ. Поэтому правильно будет называть управляющую организацию оператором коммунальной услуги, работающим в качестве агента РСО.

Таким образом, каждая КУ имеет три составные части:

предмет потребления (утилизации), его определенные потребительские и физические свойства и обеспечение условий его использования (обеспечение оказания услуги). При этом УО имеют непосредственное отношение только к последней из трех составляющих КУ, по нему опять же довольно странно называть УО «исполнителем КУ», но в действующем законодательстве написано именно так.

ЖИЛИЩНЫЕ УСЛУГИ

Услуги по содержанию здания разумно разделить на услуги управления и эксплуатации.

К услугам **управления** следует отнести:

- организацию финансирования, сбор платежей, бухгалтерский учет и отчетность;

- исполнение функций заказчика: исследование рынка, договорная работа с подрядчиками и поставщиками, контроль исполнения работ;

- организацию эксплуатации дома (самостоятельно или по договору).

Эксплуатация дома.

Техническое обслуживание (ТО) - системы жизнеобеспечения здания нуждаются в постоянном контроле и в периодических регламентных работах. От осмотра конструкций здания и замены

электроламп, до предсезонной опрессовки системы отопления и испытаний электрооборудования, - спектр работ по ТО весьма широк, конкретизируется для каждого объекта индивидуально. Текущий ремонт оборудования и коммуникаций практически не выделяем из ТО здания.

Текущий ремонт конструкций здания подразумевает permanentные мелкие работы «косметического» характера. По умолчанию, термин «текущий ремонт» предполагает именно косметический ремонт строительных конструкций и отделки.

Диспетчерская и аварийная служба - очень важная часть эксплуатации зданий, особенно это касается эксплуатации опасных производственных объектов (лифтов). Отличительные характеристики этих служб - круглосуточная работа и оперативное реагирование.

Клининг (от английского clean - чистый) кроме уборки помещений, включает в себя благоустройство и уборку придомовой территории, уборку и вывоз снега, полив и стрижку газонов.

Капитальный ремонт конструкций, коммуникаций и оборудования требует отдельных затрат, как правило не входящих в общую смету, но в техническом смысле остается неотъемлемой частью эксплуатации.

Табл. 1. Коммунальные услуги - предмет потребления, его свойства и обеспечение его использования.

Вид КУ	Предмет потребления (утилизации)	Потребительские и физико-химические свойства	Обеспечение оказания услуги
холодное водоснабжение	холодная вода	хим. состав, температура, давление	в/забор, подача через водопровод ХВС
горячее водоснабжение	горячая вода	температура, давление, хим. состав	подогрев ХВС, подача через водопровод ГВС, циркуляция
водоотведение	бытовые стоки	жидкость сложного состава, самотек	отведение через сети канализации, утилизация
электроснабжение	электроэнергия	напряжение, выделенная мощность, частота	выработка, подача по эл/сети
теплоснабжение	тепловая энергия	теплоноситель на основе воды, температура, давление	подогрев т/носителя, подача по системе отопления, циркуляция
газоснабжение	природный газ	горючесть, хим. состав, давление	подача по системе газопровода, отведение продуктов горения
вентиляция (воздухообмен)	воздух	температура, влажность, количество пыли	подача/отведение через систему вентиляции