

В последние несколько лет ЖКХ является, пожалуй, самой реформируемой сферой деятельности в России. Однозначного взгляда на происходящие изменения нет: курсу на защиту прав собственников сопутствует ежегодный рост тарифов ресурсоснабжающих и управляющих компаний. Качество оказываемых услуг при этом, по мнению собственников, оставляет желать лучшего. О том, чем на самом деле обусловлено увеличение тарифов, как проходит работа с собственниками, с какими сложностями сталкиваются управляющие компании, и о многом другом нашему корреспонденту рассказал заместитель генерального директора по общим вопросам ООО «Смоленская АЭС-Сервис» Максим Паршев. Поводом для беседы послужило недавнее предложение ООО «Смоленская АЭС-Сервис» увеличить тарифы на жилищные услуги (см. №145 (47) от 24.11.2015).

Об увеличении тарифов

Мы в своем письме, когда писали в Администрацию и, соответственно, в горсовет, говорили о том, что растут в основном ресурсные составляющие платежа. Да, они прописаны в квитанции у нас. К примеру, в Смоленске есть четкая градация: вот ресурсная составляющая квитанции, а вот сумма для УК. Тогда легче было бы оценить о чём идёт речь. На данном этапе ни Администрация, ни депутаты не смотрят на это. Они говорят: «Вот он общий рост, мы и так тариф повышаем».

На самом деле, средства просто переложили из одного кармана в другой, ничего, собственно, не произошло. Выросли тарифы на тепловую энергию, на подачу воды, водоотведение, электроэнергию. Конечно же, в совокупности сумма в платёжке выросла. Но давайте разделять платежи, которые получает управляющая компания, которая работает на земле, и платежи, которые идут ресурсоснабжающим организациям. Что увидим? «Ресурсники» получают повышение, а управляющие организации — дырку от бублика.

О чём мы говорили, когда писали письма «во власть»: «Дайте управляющей компании вздохнуть». Посмотрите сами: требования граждан не снижаются. Все хотят в чистом подъезде жить, в покрашенном, чтобы не текло ничего, с крыши не капало, в окно не заливало.

Про политическую ситуацию говорить не будем, но цены растут. За одинаковую плату мы в 2013 и в 2015 году один и тот же набор услуг сделать не можем. То есть физически, конечно, сделаем (количество рабочих рук не изменилось), а вот материально... Цена самого простого изолирующего материала, который в швы закладывается (а это, в основном, импортный материал) выросла минимум в три раза.

Естественно, любой продавец на рынке (в глобальном смысле) закладывает на будущее. По отдельным прогнозам, совсем скоро курс может быть около 100 рублей за доллар. Ритейлер уже закладывает эту цифру, потому что он не может купить много. По федеральному за-

кону, по нашим локальным нормативным актам о закупках мы цену контракта должны зафиксировать. А как ритейлеру поставлять через несколько месяцев при растущем курсе по той цене, которая зафиксирована в контракте? Он её изначально завысит. В принципе, любой продавец так делает. Себе в убыток никто работать не хочет. Кроме управляющих компаний, которые не то что не хотят, они не могут себе в прибыль работать при таком положении вещей.

Надо ведь ещё говорить о том, насколько мы хотим повысить тариф. Мы не говорим о том, что это должно быть глобальное повышение. Мы видим цифру снижения стоимости содержания дома (общего имущества собственников) на 1,6%. Повысьте хотя бы на 2%, а фактически, верните то, что «забрали».

Максим Паршев:

Жители даже не почувствуют этого «повышения». Но нам эти 2% крайне нужны, и результаты нашей работы будут ещё более заметны.

Надо понимать, что вопреки утверждениям с телеэкрана, управляющая компания денежку в карман себе не складывает. Это можно легко отследить: с введением множества нормативных актов, которые об отчетности УК, вы можете проследить по каждому дому и финансирование (через оплату квитанций), и структуру расходов. Пожалуйста, смотрите: здесь нет прибыли управляющей компании в принципе.

Деятельность управляющих компаний априори убыточна. Она и не может быть прибыльной при обстоятельствах, когда граждане не заинтересованы в улучшении своих жилищных условий. Пока мы видим, что жильцы в этом не заинтересованы. Ещё раз повторю: от повышения тарифов управляющая компания не зажирует. Все «бонусы», в конечном итоге, достаются самим собственникам. Мы ведь работаем в их интересах.

О работе и общении с собственниками

С жителями, особенно первое время, работали очень активно, пытались вытаскивать на годовые итоговые собрания. Мы просили, чтобы люди пришли, чтобы нам сказали, нравится или не нравится работа компании, чтобы у нас спросили обо всём, что интересно, чтобы нам рассказали, какие работы необходимо сделать в первую очередь.

Мы на собрание приходили не с пустыми руками, приносили результаты, приносили акты весеннего и осеннего осмотров, где было написано, что «...для того, чтобы у вас дом был в идеальном состоянии, чтобы ВСЕ вопросы закрыть, нужно вот столько-то денег...»

Могу вам привести пример. По одному из домов увеличение составляло 9 рублей по итогам месяца, то есть к существующей квитанции прибавилось бы 9 рублей. И все проблемы, которые за время весеннего и осеннего осмотра были найдены (у нас действительно работали

специалисты на обходах, смотрели: что там с кровлей, что с сантехникой, что с трещинами), можно было сделать за 9 рублей в месяц прибавки к квитанции. Этих средств бы хватило.

У нас не состоялось по объективным причинам очное собрание — люди не пришли. Дом не очень большой, мы попытались провести и заочное собрание, поскольку на первом этапе там достаточно активно вели себя избранные Председатель и члены Совета дома. Очень хорошая рабочая атмосфера была. Люди находили 15-20 минут времени после работы, чтобы обсудить то или иное «мероприятие» по ремонту или благоустройству...

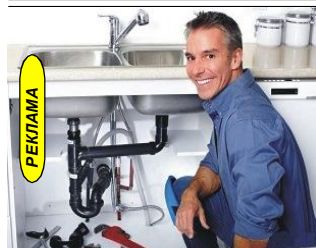
Люди попросили, чтобы мы помогли заочное голосование провести. Провели. С тем же результатом: народ пря-

тал бюллетени, не приносил, отказывался брать. Если бы это в первый раз было... Следующим этапом мы предложили сделать конкретный дом образцово-показательным. Причём видимые улучшения уже были, мы их за свой счёт сделали, умеренно. Если хотите, рекламой это называйте. Но нужно было так сделать. «Промо-акция» в начале деятельности, чтобы люди увидели, что это серьезно, что это завтра не отменится и не закончится. Были сделаны конкретные работы: замена дверей в мусорокамерах, окраска тамбуров в подъездах, чтобы, когда человек домой приходил, он уже видел: у него с переходом в компанию что-то хорошее произошло, хотя бы внешне. После этого мы приходим в конце года и говорим: «Результаты работы будут вот такими же позитивными. Подъезд отремонтируется целиком, крыша подлатается, остальное (по списку) доделается... Цена вопроса — 9 рублей в месяц!». Безрезультатно.

О капитальном ремонте

Вопрос о капитальном ремонте тоже был на собраниях поставлен. В то время был некий правовой вакуум, то есть законодатель объявил: капитальный ремонт — это. Но никакой конкретики, никаких цифр и процедур ещё не прописали. Но мы уже озаботились этим фактом, попытались донести информацию гражданам через собрания. Вот обратите внимания: с июля начала платить Москва — пошёл вал информации (вплоть до социальной рекламы), с чем «едят» капитальный ремонт... А ДО этого?.. Были маленькие заметки в газетах. Но статей мало, да и газеты сейчас особо не читают (даже федерального уровня). Ещё были отдельные сюжеттики в неудобное время в эфире центральных каналов.

Однако глобальное понимание этого вопроса до сих пор не у всех людей есть: куда отчисляются деньги, кто ими распоряжается, в каком порядке. Представляете, до сих пор. Мне кажется, сейчас



Сантехработы в Вашей квартире

Любой сложности

по договору и не дорого!

Тел.: 7-15-55 Моб. 8-919-048-0603

Адрес: 3 мкр., дом 15, к. 74

Быстро и не дорого

АКЦИЯ: только до 30.11.2015 г. Скидка на работу до 5%



невозможно что-либо включить и не услыхать про капитальный ремонт. И всё равно люди приходят и говорят: «а почему так? мы хотим, чтобы осталось в Десногорске» или «мы хотим, чтобы осталось в доме». Но как только слышат: «не проблема, проводите собрания», инициатива заканчивается. Вопросы остаются, а инициатива заканчивается.

Об отсутствии инициативы

Отсутствие глобальной инициативы граждан — это самая большая проблема. Это та проблема, с которой любая управляющая компания в регионе сталкивается. Из того, что я знаю, в Смоленске, в Москве есть такие дома, где люди по понедельникам собираются безо всяких уговоров и увещаний. Так заведено: вышли вечером на полчаса, обсудили желаемое — поманили пальчиком представителя УК и сказали,

не скажет. Может быть, это чувство какой-то внутренней тревоги: «сейчас я скажу — и мне что-нибудь сделают, мне что-нибудь начислят, я виноват буду в этом во всём».

Люди боятся общаться с управляющей компанией. Я абсолютно серьезно говорю: люди боятся. Максимум — диспетчеру позвонить смелости хватает. Но когда это проявляется? Когда что-то случилось. Лифт остановился: «О, надо позвонить, надо потребовать!». И вот тут уже, когда надо поднять трубку, очень смело всё происходит. Вот тут уже с невесткой как проснувшейся жизненной позицией сходи, бывает, кричат: «Ай-яй-яй, у нас всё плохо, прям невозможно. Быстро всё сделайте, а то немедленно напишем Президенту». При этом напрочь забывается, о том собрании, куда активно собственников звали и на котором хотели

бы сфера деятельности нашей компании ограничивалась исключительно деятельностью по обслуживанию МКД, финансовое состояние было бы на уровне плintуса. Деятельность управляющих компаний при существующем тарифе и при отсутствии волеизъявления собственников убыточна.

О сложностях в проведении общих собраний

Мы с готовы идти к гражданам, рассуждать, объяснять, общаться. Но, в силу закона, инициативы созыва Собрания у нас нет, а самое главное — у граждан нет этой инициативы. То есть, все хотят жить «с трубой и забором», но... приподнять определённое место один раз, потратить час, ну, полтора... Всё! Оторваться на час, больше ведь ничего не надо, вы для себя это делаете, мы ваш дом хотим улучшить, а не особняк на Майами.

Мы и раньше это делали, говорили: уважаемые собственники, вот вам наш результат работы по году, примите решение,

«Отсутствие инициативы граждан — самая большая проблема»

ЧТО компания должна до следующего понедельника сделать. Представьте: всем домом практически, раз в неделю, не считая это рутинной. Раз в неделю вышли, определили, что вот здесь надо забор поставить, тут дорожку проложить, там свет дополнительный установить и т.д. По-хорошему завидую той компании, которая в таком режиме работает.

Мы же на данном этапе, помимо всего прочего, вынуждены дыры латать, которые образуются. Не все же видят, что происходит. Поэтому сетуют: ой, мы столько вам (основная проблема в понимании структуры платежей) платим, и куда ушли наши деньги?! Отвечаем: коммуникации у вас менялись, сантехнических работ внутри дома куча, кровельные работы были. Но слышим: я их не видел, вы деньги куда-то дели (читай — «присвоили»). Как с этим бороться? Невозможно же собрать всех жителей этого дома и сказать: ребята, пойдёмте в подвал или на крышу... В результате мы делаем нужную, а иногда и экстремально важную работу, а потом вынуждены оправдываться за неё.

А ситуация должна быть другая (по предостережению законодателя во всяком случае). Законодатель представляет себе идеальную ситуацию: жилец зашел, через Совет дома сообщил компании, компания пришла и сделала, подписали акты. Всё замечательно. Но такого не происходит. Не та атмосфера. Нет культуры такого общения.

То, что город очень долго находился в режиме благоденствия, находясь под крылом атомной станции, это очень плохую службу сыграло. До сих пор внутри каждого живёт надежда на какого-то дядю мифического, на то, что «все придут и всё сделают, безо всякого моего участия». Это, несмотря на весь прошедший период, на все сложности, которые и у МУП «ККП» были, и нам достались. И даже если человек хочет каких-либо изменений, улучшений, он об этом никогда

рассказать: уважаемые жители, у вас вот здесь лифт или, скажем, труба в подвале, или мусоропровод в не очень хорошем состоянии. Давайте примем решение. Но прийти на собрание инициативы нет.

Мы по долгу службы смотрим, где что в ближайшее время «упадёт», вынуждены самостоятельно принимать решения, устранять проблему, приводить в соответствие, а потом получать вопрос: «А почему вы мне не покрасили забор?». Но здесь дилемма: либо забор, либо труба. Понимаю, и забор, и трубу очень хочется одновременно, но, банально, не на что. А чтобы было — надо дополнительно те самые 9 рублей с квартиры в месяц. Стандартная реакция на это: «Ой, да не надо нам ваши (!) заборы с трубами».

Для больших домов, в которых по двести с лишним квартир, вопрос расходования общих средств и выбора работ очень актуален, есть возможность выбора. Просто из расчёта количества проживающих. А такие дома, как 11-й, 14-й, невозможно проблемный с точки зрения обслуживания — 43-й... Там 36 квартир. Сборы мизерные, а запрос на услуги ведь ничем не отличается. Люди точно также хотят, чтобы был покрашен подъезд, чтобы был забор, дорожки, крыша не текла, озеленение с благоустройством и прочее.

Мы поэтому и делим свои затраты по домам, мы поэтому приходим в каждый дом и говорим: для того, чтобы в вашем доме было сделано и то, и другое, надо собрание и вот столько денег. Из существующих сборов можем подлатать вот тут... Мы очень хотим вам подъезд покрасить, но не можем. Оговорюсь, можем, разумеется, но за счет собственных средств, то есть по сути в режиме благотворительности. Понимаете, если

нравится-не нравится, хотим ещё.

Мы, конечно, снова можем потратить усилия и средства организации, заплатить приличные деньги арендодателю, что предоставит зал. На минуточку, аренда зала на 14 домов, это, минимум, по 2 часа на собрание (с учётом организационных моментов), по 4 часа в день (невозможно просто больше провести физически). Итого, 2 недели (без выходных) аренды зала. Полученная цифра она куда ляжет? На затраты управляющей компании. Если бы был механизм возмещения: мы организовали — вы не пришли, получите сумму в квитанцию... Тогда хорошо, не проблема. Но этого механизма нет.

Вы задавали вопрос, почему Администрация не созывает такие собрания. Я не берусь ответить. Вполне себе жизнеспособная Администрация... даже готова решать вопросы, быть на рынке управляющим компаниям или не быть. Почему не созывает собрания? Видимо, есть объективные причины. Зато я могу сказать о том, что мы хотим. И делаем.

Знаете, какая ещё нехорошая тенденция в последнее время... Председатели Советов домов тоже утратили желание или веру в механизм обратной связи. Если буквально полгода назад мы активно общались, то сейчас — практически нет. Да, сложнее стала общая ситуация, даже на бытовом, бытовательском уровне. Безусловно, что бы там не говорили об отсутствии влияния кризиса, все всё прекрасно видят. Замыкаются. То есть интерес к общественно полезной деятельности падает даже у той группы людей, которая была активна.

Беседовал Антон Шестериков
Окончание в следующем номере



РЕКЛАМА

Мёрзните в квартире?
Заменим радиаторы на биметалл!
Тел.: 7-15-55 Моб. 8-919-048-0603
Адрес: 3 мкр., дом 15, к. 74
Быстро и не дорого

АКЦИЯ: только до 30.11.2015 г. Скидка на работу до 5%

