

Зеленцов Леонид Борисович

Ростовский Государственный Строительный университет
д.т.н., Профессор
Zelencov Leonid Borisovich
Rostov State Building University
Doctor of Technical Sciences, Professor,
E-Mail: economrgsu@yandex.ru

Рыльков Владимир Игоревич

Ростовский Государственный Строительный университет
Соискатель
Rilkov Vladimir Igorevich
Rostov State Building University
applicant
E-Mail: economrgsu@yandex.ru

Камнева Полина Ивановна

Ростовский Государственный Строительный университет
аспирант
Kamneva Polina Ivanovna
Rostov State Building University
graduate student
E-Mail: Polin61@yandex.ru

08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством

Активизация системы общественного самоуправления многоквартирным домом на основе использования WEB - технологий

The activization a system of public self-government by an apartment house on the basis of WEB use - technologies

Аннотация: В статье рассмотрены основные проблемы организации справедливой и прозрачной деятельности по управлению МКД. Отмечены пути повышения эффективности деятельности по управлению МКД. Особое внимание уделено механизмам активизации самоуправления собственников помещений МКД. В частности, предложен и описан WEB - ресурс, регулирующий отношения между собственниками и органами управления МКД, а также создание конкурентных условий на подрядном рынке управления МКД.

Abstract: In article the main problems of the organization of fair and transparent activity on management of the house are considered. There are offered possible ways of increase of management efficiency by the house. Ways of increase of efficiency of activity on management of the house are noted. The special attention is paid to mechanisms of activization of self-government of owners. In particular, there are proposed and described a WEB site which regulates relations between the owners and operating apartment house, and also creation of competitive conditions.

Ключевые слова: Многоквартирный дом; собственник; управляющая организация; WEB ресурс; WEB технологии; жилищно-коммунальное хозяйство.

Keywords: Apartment house; the owner; the management organization; WEB sites; WEB technologies; housing and communal services.

Процесс реформирования ЖКХ России с переходом на рыночные отношения привел к ситуации, когда на смену единому собственнику и управляющему в лице государства пришли многочисленные собственники и управленцы. Несмотря на то, что на реформу ЖКХ выделялись огромные средства (более 650 млрд. рублей в 2007-2011 гг.), полноценных результатов она не принесла [5]. Во-первых, отрасль все еще сохраняет высокую степень монополизации. Во-вторых, износ и ветшание основных фондов ЖКХ достигли колоссальных масштабов. По официальным данным, темп нарастания их физического износа увеличился до 3-5% в год, при этом износ объектов коммунальной инфраструктуры уже достиг в среднем 60%, а жилищного фонда приближается к 55%. В третьих, основная масса потребителей жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) по-прежнему недовольна низким качеством их предоставления и постоянным ростом их стоимости. Более того, система интересов резко усложнилась, в ней столкнулись такие целевые установки, как максимизация прибыли и качество предоставляемых услуг. Потребителей волнует качество покупаемых услуг и их цена. Для управляющих и ресурсоснабжающих организаций приоритетом являются финансовые показатели их деятельности. Затраты, прибыль, цена – вот те показатели, которые находятся под их пристальным вниманием [6].

Сегодня в стране создано около 50 тыс. объединений собственников жилья, активно формируется рынок управляющих организаций, который, к сожалению, уже во многом себя скомпрометировал, открыв немало возможностей для злоупотреблений. По данным экспертов, в капитальном ремонте нуждается до 40% *многоквартирных домов (МКД)*, более 4,5 млн. граждан проживают в ветхом или аварийном фонде [4]. Все это приводит к безответственному отношению к содержанию и ремонту общего имущества в МКД, со злоупотреблениями и недобросовестностью управляющих организаций (УО) и председателей Товариществ собственников жилья (ТСЖ), с правовой незащищенностью собственников жилья, а также их нежеланием и неготовностью исполнять обязанности по содержанию и ремонту, возложенные на них жилищным законодательством.

Следует отметить, что в настоящее время все еще отсутствует необходимое законодательное регулирование, которое определяло бы минимальные требования к качеству и стоимости оказываемых услуг, гарантиям, надежности и профессионализму лиц, осуществляющих управление МКД.

Деятельность УО и ТСЖ остается непрозрачной и почти бесконтрольной. Несмотря на вступление в силу Постановления Правительства РФ № 731 от 23.09.2010 «Об утверждении стандарта раскрытия информации», до сих пор не все УО и ТСЖ в полном объеме выполнили требования законодательства в части раскрытия информации о своей деятельности и разместили необходимые данные в средствах массовой информации [2]. Большинство УО не отчитываются о проделанной работе перед жильцами управляемых домов. Государственные институты зачастую не справляются с огромным объемом работы по проверке правильности и законности применения УО тарифов и начисления тех или иных платежей.

Предполагается, что введение саморегулирования улучшит существующую ситуацию. По замыслу законодателей, именно саморегулирование должно «отфильтровать» недобросовестные УО, сформировать стандарты качества в отрасли и правила предоставления услуг.

Функция же контроля экономической стороны деятельности УО, прежде всего, должна быть отведена собственникам – конечным потребителям ЖКУ. А сама деятельность организаций отрасли, начиная от предоставления ЖКУ гражданам и заканчивая их оплатой, должна быть максимально прозрачна и понятна всем. Более того, потребители ЖКУ, а соответственно и плательщики, должны иметь возможность влиять на этот процесс, заставляя, тем самым, управляющие и ресурсоснабжающие организации быть добросовестными,

работать над снижением своих издержек за счет применения энергосберегающих технологий и материалов, предоставлять качественные услуги по адекватной стоимости [7].

К сожалению, здесь отчетливо видны две основные проблемы: отсутствие законодательных актов федерального и регионального уровня, направленных на установление прозрачности всей системы ЖКХ, и отсутствие эффективного собственника, по мнению многих экспертов, наиболее значимой проблемы, затрудняющей трансформацию ЖКХ.

Прежде всего, это связано с социально - психологическим аспектом, который заключается в социальной апатии, пассивности, инертности и иждивенчестве владельцев помещений в МКД; их неготовности воспринимать себя в качестве ответственных домовладельцев; утере традиций самоорганизации жителей; неспособности большинства собственников к самоуправлению; высоком уровне недоверия населения к общественному самоуправлению. Именно пассивностью и полной апатией основной массы собственников и пользуются УО. В таких условиях они руководствуются в основном своими интересами, не заботясь особенно о повышении эффективности своей деятельности и качества оказываемых услуг.

Основным легитимным инструментом проявления желаний и воли собственников и организации их взаимоотношений с УО, закрепленным на законодательном уровне, является общее собрание собственников помещений в МКД [1]. Однако, на практике, и этот механизм не работает. Как показывает опыт, во-первых, собрания собственников МКД просто негде проводить. Зачастую сами УО не желая, чтобы собрания состоялись, назначают их в неудобное для большинства жителей время. Во-вторых, привлечь жителей к такому мероприятию довольно трудно. Да и если все же собрание состоялось, при большом числе собственников в многоквартирных домах чаще всего обеспечить кворум не представляется возможным. Нередки ситуации, когда инициирует собрание именно УО, дабы принять решения по интересующим ее вопросам. Документальное оформление проведения собрания в данном случае, естественно, возлагается на УО. И здесь уже очень сложно проконтролировать, например, правильность подсчета голосов, поскольку по текущим вопросам (кроме выборов УО) подсчет голосов обычно осуществляется сотрудниками УО, которые являясь заинтересованными лицами, могут исказить принятое решение. Отсюда столь частые случаи подделки подписей собственников и фальсификации протоколов. Результаты голосования в виде фамильного списка голосовавших чаще всего не доводятся до владельцев помещений. К тому же процедура голосования весьма трудоемка и требует участия достаточно большого числа активистов, которых в большинстве МКД нет, или иначе интересы собственников представляют «самозванцы» и «лица УО» из числа собственников помещений, имеющие корыстный интерес.

Решение проблемы преодоления социальной апатии собственников, активизации их гражданской позиции, их консолидации в мероприятиях, направленных на восстановление и поддержание жилого фонда, видится нам в разработке организационных механизмов заинтересованности собственников в сохранении своего и общего имущества, а также в разработке организационных механизмов, минимизирующих возможность возникновения коррупционных схем при управлении МКД.

- Одним из основных механизмов в этой сфере в современных условиях должен стать механизм, в рамках которого собственники смогут:
- получать необходимую информацию по грамотному управлению многоквартирным домом, правам и обязанностям жильцов и предприятий коммунальной сферы;
- контролировать и оценивать деятельность УО, оказывающей ЖКУ;

- оценивать качество, предоставляемых ЖКУ;
- следить за техническим состоянием своего дома;
- открыто и прозрачно проводить конкурсы на проведение в МКД необходимых работ;
- оперативно наблюдать за выполненными в доме работами;
- голосовать и принимать решения по различным вопросам;
- обсуждать возникающие проблемы, находить возможные пути их решения.

Так, например, качество услуг, оказываемых УО можно и нужно оценивать экспертным путем, при котором в качестве экспертов выступают сами владельцы помещений в МКД [3]. Для этого предлагается с определенной периодичностью проводить анкетирование владельцев по выработанной методике. В анкете следует отразить весь список услуг оказываемых УО в конкретном доме. Качество услуги предлагается оценивать по трех бальной системе: плохое (0), удовлетворительное (1) и хорошее (2). Расчет среднего значения показателя по каждому виду услуг, в разрезе группы и в целом по всем услугам даст возможность оценить качество управления МКД.

Учитывая доступность и простоту пользования сети Интернет, реализовать на практике такой механизм возможно с использованием WEB-ресурсов. Роль WEB-технологий в современном мире хорошо известна и нами предлагается использовать их в системе управления МКД, как одного из механизмов по активизации системы общественного самоуправления.

При наличии отработанной методики проведения голосования с использованием WEB-ресурса - голосование становится основным регулятором отношений в системе управления МКД между собственниками помещений и органом управления (рис. 1).

С этой целью предлагаем создать специализированный сайт, управляемый некоммерческой организацией, которую условно назовем «Агентство по содействию собственникам в управлении МКД» (далее «Агентство»).

Цель проекта – создание независимого рейтингового агентства, регулирующего отношения между собственниками помещений и органами управления МКД (УО, ТСЖ) и создание конкурентных условий на подрядном рынке управления МКД.

Создание такого WEB-портала, позволит поставщикам услуг (УО или ТСЖ) и потребителям услуг (собственникам помещений) обмениваться информацией в рамках социальной сети, а также осуществлять защиту и поддержку собственников помещений в МКД и добросовестных подрядчиков.

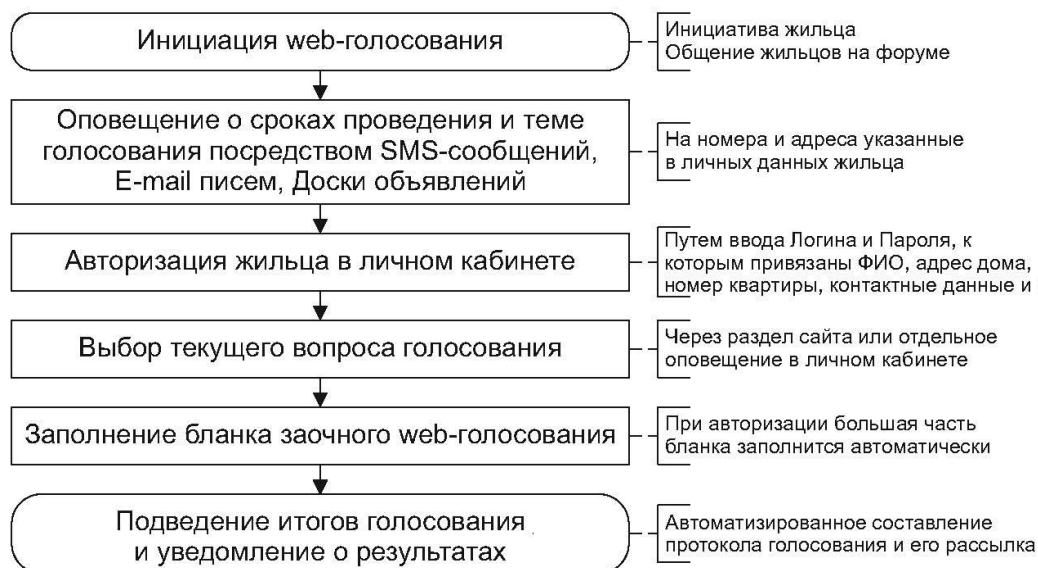


Рис. 1. Процедура проведения голосования собственниками помещений МКД с использованием WEB-ресурса

Основным инструментом деятельности «Агентства» должен стать специализированный сайт, структура которого представлена на рисунке 2.

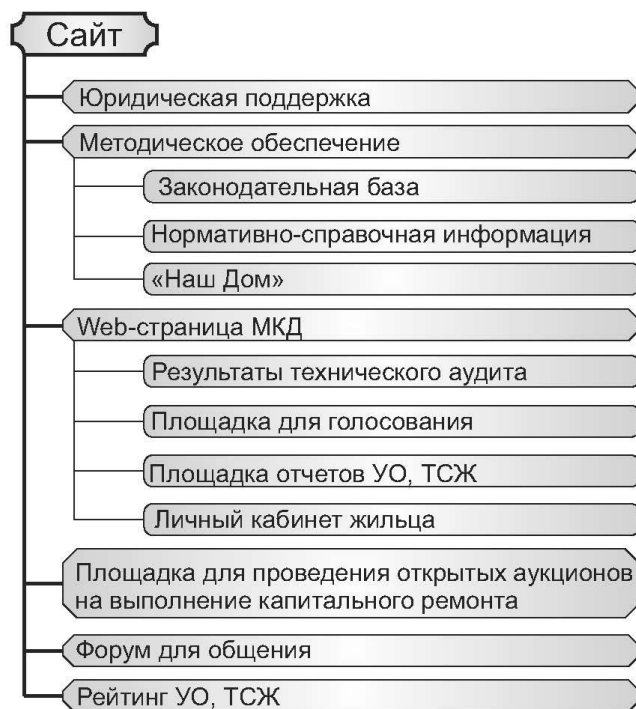


Рис. 2. Структура специализированного сайта в сфере управления МКД

Нами предлагается следующий состав и функции участников управления МКД:

- «Муниципалитет» - выполняет функции по ведению архива документов, связанных со строительством и капитальным ремонтом МКД (архивации подлежат: проектная документация, исполнительные схемы при строительстве МКД; дефектные ведомости, сметы, акты на выполненные работы при капитальном ремонте); участию (по просьбе собственников МКД) в выборах (а чаще перевыборах) управляющей организации или председателя ТСЖ;

распределению финансовых ресурсов (федерального и местного бюджетов), направляемых на капитальный ремонт МКД; контролю использования финансовых ресурсов, направляемых на ремонт МКД; контролю полноты и своевременности раскрытия информации о деятельности УО или ТСЖ.

- **«Управляющая организация» или «ТСЖ»** - выполнение функций по текущей эксплуатации МКД; предоставлению расчетного сервиса за предоставленные услуги и потребленные ресурсы; техническому освидетельствованию МКД; разработке дефектных ведомостей на отдельные виды ремонтных работ; подготовке предложений по схеме финансирования капитального ремонта, в том числе за счет привлечения заемных средств и средств фонда содействия реформирования ЖКХ.

- **«Орган самоуправления собственников (инициативная группа) в МКД»** должен быть нацелен на контроль исполнения договора управления с УО или ТСЖ; контроля использования средств ремонтного фонда; участие в подготовке и проведении собраний собственников МКД; участие в приемке выполненных работ по капитальному ремонту.

В состав участников по управлению МКД по сравнению с действующей схемой нами предлагается ввести двух новых игроков:

- **«Агентство»** - призвано выполнять функции по предоставлению WEB - площадки для организации голосования при выборах (или перевыборах) УО, председателя ТСЖ, или при принятии решения о проведении капитального ремонта и др. важных вопросов; организации информационного форума; оказанию методической помощи собственникам МКД в проведении капитального ремонта конструктивных элементов и инженерного оборудования здания; предоставлению WEB-площадки для проведения в электронной форме открытых торгов на выполнение ремонтных работ; исполнению функций независимого технического надзора при выполнении и приемке работ.

- **«Уполномоченный банк»**- выполнение функций по аккумулированию финансовых средств ремонтного фонда собственников на отдельном счете с привязкой к конкретному МКД; контролю целевого использования ремонтного фонда; предоставлению целевых кредитов УО, ТСЖ на выполнение капитальных ремонтов жилых домов на льготных условиях.

ЛИТЕРАТУРА

- 1 Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 25.12.2012);
- 2 Постановление Правительства РФ «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» от 23 сентября 2010 №731;
- 3 Джинчарадзе Г.Р. Методические аспекты проведения процедуры оценки персонала // Инженерный вестник Дона. - 2012. – №2;
- 4 Зильберова И.Ю., Героева А.М. Прогнозирование и диагностика технического состояния объектов коммунальной инфраструктуры//Инженерный вестник Дона. – 2012. – №3;
- 5 Савин К.Н. Проблема российского ЖКХ - отсутствие цивилизованного бизнеса и баланса интересов // Стандарты и качество. - 2011. - N12;
- 6 Фатахетдинова А.И., Шишкин И.Ф. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг // ЖКХ: журнал руководителя и главного бухгалтера. Ч. 1. – 2004. – № 7;
- 7 Шеина С.Г., Федяева П.В. Эффективность выполнения энергосберегающих мероприятий в жилых зданиях повышенной этажности// Инженерный вестник Дона. – 2012. – №3;

Рецензент: Крохичева Г.Е., Зав.кафедрой управленческого учета и анализа Института Экономики и управления, Ростовского государственного строительного университета, проф., д-р.экон. наук.