



# День

город, в котором хочется жить

# города



АКТУАЛЬНО

**СОВЕЩАНИЕ ПО ВОПРОСАМ ЖКХ**

ТЕМА НОМЕРА

**ОБМЕН ОПЫТОМ**

ТЕХНОЛОГИИ

**КОГДА БУДУЩЕЕ СТАНОВИТСЯ НАСТОЯЩИМ**

## В НОМЕРЕ



### 1. АКТУАЛЬНО

Власти скинутся на капитальный ремонт жилья **МОСКВА** стр. **3**



Совещание по вопросам ЖКХ **МОСКВА** стр. **7**



Паритет отношений – важный фактор **ЕКАТЕРИНБУРГ** стр. **12**



### 2. ТЕМА НОМЕРА: ОБМЕН ОПЫТОМ

Сотрудничество - залог успеха **ЕКАТЕРИНБУРГ** стр. **16**



Как заставить должников оплатить услуги **ЕКАТЕРИНБУРГ** стр. **19**



«Верх-Исетская» стала еще ближе к своим жителям **ЕКАТЕРИНБУРГ** стр. **21**



Энергоэффективность: экономия или формализм? **ТЮМЕНЬ** стр. **22**



### 3. РАЗГОВОР С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Новые сервисы – для сервиса **ЕКАТЕРИНБУРГ** стр. **27**



Платить удобно и комфортно **БРЯНСК** стр. **30**



### 4. ТЕХНОЛОГИИ

Когда будущее становится настоящим **ТЮМЕНЬ** стр. **31**



### 5. ПАРТНЕРСТВО

Национальный Лифтовый Союз: перспективы сотрудничества со структурами ЖКХ стр. **34**

## ВЛАСТИ СКИНУТСЯ НА КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ ЖИЛЬЯ

Две трети жилых зданий в нашей стране имеют износ более 30%. При сохранении существующих объемов капремонта в ближайшие 10 лет более 10% жилфонда придет в состояние, непригодное для проживания, отмечает Президент СРО «Национальный жилищный конгресс» Ирина БУЛГАКОВА. Закон о привлечении средств собственников жилья для проведения капремонта призван изменить ситуацию.

Федеральный закон № 271 от 25.12.2012 «О внесении изменений в Жилищный кодекс РФ и отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (далее – закон) вступил в силу. Закон определяет правовые основы для вовлечения в процесс финансирования капитального ремонта в многоквартирных домах собственников жилья.

Ранее Гражданским и Жилищным кодексами уже была установлена обязанность собственника по несению бремени содержания принадлежащего ему имущества. Вместе с тем не было эффективного механизма реализации установленной обязанности. Система взимания платы за капитальный ремонт действовала фактически в 500 российских городах. Новый закон призван создать такой механизм и сделать практику взнесения взносов на капитальный ремонт общероссийской.

### Масштаб проблемы

Жилищный фонд в России – это более 3,26 млрд. кв.м, из которых 2,5 млрд. кв.м (79%) – это многоквартирный жилищный фонд. На протяжении последних 50 лет в нашей стране главное внимание уделялось наращиванию совокупного размера жилищного фонда. На эти цели расходовалось более 85% материально-финансовых ресурсов, направляемых в жилищную сферу. После 1992 г. финансирование строительства нового жилья, а также капитального ремонта уже построенного жилого фонда существенно снизилось.

Недостаточность финансирования капитального ремонта и реконструкции приводила к постоянному накапливанию так называемого недоремонта, т.е. объема фонда жилых зданий, которые после начала эксплуатации достигли экономически оптимального для проведения ремонта и реконструкции возраста, но не попадали



Ирина БУЛГАКОВА

в число обновляемых объектов из-за отсутствия финансирования.

ФЗ № 271 возложил на собственников квартир в МКД обязанность по выплате взносов на капитальный ремонт дома и обязал субъекты федерации разработать необходимые региональные программы до 2014 года

Между тем на сегодня в российском жилищном фонде преобладают здания старше 30 лет. К этой категории относится 62,1% жилых зданий. То есть две трети многоквартирных домов (МКД) имеют на сегодня износ более 30%.

Деятельность Фонда ЖКХ улучшила ситуацию, но не решила проблему недоремонта. На капитальный ремонт МКД за счет средств Фонда за 6 лет его деятельности было выделено 192,2 млрд. рублей. А с учетом долевого финансирования субъектов РФ и средств собственников жилья общий объем расходов на указанные цели составляет 258, 2 млрд. рублей. Региональными адресными программами с использованием указанных средств предусмотрено проведение

капитального ремонта 122, 3 тыс. МКД (общей площадью около 360 млн кв.м), в которых проживают 15,75 млн человек. В настоящее время полностью отремонтировано 121,1 тыс. домов общей площадью 352,3 млн кв.м, еще в 554 МКД ремонтные работы продолжаются. Условия проживания были, таким образом, улучшены для 15,5 млн человек. Эти достижения значительные, но недостаточные. При сохранении существующих объемов капитального ремонта в ближайшие 10 лет 300–400 млн кв.м жилья в России придет в состояние, непригодное для проживания людей.

С другой стороны, высокая степень износа жилищного фонда – это не только низкий комфорт для его жителей, но и избыточное потребление энергетических ресурсов. Прежде всего – тепла. Во-первых, потому что характеристики теплозащиты таких домов, как правило, низки. Во-вторых, потому что в этих домах технологически невозможно регулировать объем потребления тепла.

Во многих случаях, таким образом, требуется не капитальный ремонт МКД, а их реконструкция. Без реконструкции неизбежны значительные финансовые потери из-за низкой энергоэффективности зданий.

С этим комплексом проблем не могут в одиночку справиться ни бюджет, ни собственники жилья. Нужна консолидация усилий и сложение возможностей бюджетов (федерального, регионального и муниципального), с одной стороны, и собственников квартир – с другой. Что собственники и закреплено в законе.

### Из чего складывается дефицит средств

Существует несколько основных проблем, сдерживающих приток инвестиций в модернизацию, реконструкцию и капитальный ремонт жилищного хозяйства.

#### К ним относятся:

- **недостаточная вовлеченность граждан** – собственников жилых помещений в принятие решений по управлению принадлежащего им жилья (а попросту их пассивность и желание, чтобы все сделало государство и лично президент Владимир Путин);

- **неполный объем и несвоевременность оплаты капитального ремонта и содержания жилья** (регулярно оплачивают счета около 70% граждан, еще 20–22% имеют задолженность от 2-х месяцев до полугода, остальные не платят вообще);

- **отсутствие надежного заемщика для кре-**

**диторов/инвесторов** (МКД как юридическое лицо не существует, а управляющие компании рассматриваются банками, как недостаточно надежный заемщик);

- **отсутствие системы гарантий обеспеченности и возвратности инвестиций в содержание и ремонт жилищного фонда, сложности оформления в залог общего имущества МКД** (нелегко обеспечить присутствие всех собственников на собрании, но только собрание собственников правомочно принять такое решение), а залог квартир – это мера, которая вряд ли будет поддержана их собственниками);

- **отсутствие четко выраженных мер государственной поддержки и стимулирования привлечения частных средств в жилищный сектор** (Фонд ЖКХ при проведении капремонта обеспечивает привлечение 5% средств граждан, возможность привлечь больше есть, но для этого нет надлежащей законодательной поддержки);

- **недостаточная правовая грамотность собственников жилья;**

- **несовершенство мер правовой и судебной защиты для большинства рядовых граждан от недобросовестных лиц в жилищных отношениях.**

### Новые правила игры

В соответствии с Федеральным Законом №271 на собственников помещений МКД возложена обязанность по выплате взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, а на органы государственной власти субъекта РФ – обязанность по организации обеспечения своевременного проведения капремонтов домов. Органы местного самоуправления могут софинансировать капитальный ремонт дома, проводимого собственниками квартир.

Для реализации требований законодательства субъект РФ обязан принять региональную программу капитального ремонта, которая должна содержать перечень всех МКД региона, работ по капитальному ремонту и сроки их проведения. В рамках такой программы необходимо также создать регионального оператора (региональный фонд капитального ремонта), принять нормативно-правовые акты, устанавливающие порядок организации проведения капитального ремонта, определить минимальный размер взноса для собственников жилья на капитальный ремонт, порядок контроля за формированием и расходованием средств фонда капремонта. Наконец, требуется обеспечить контроль за деятельностью

регионального оператора.

### Процедуры и сроки

Не позднее 2-х месяцев со дня опубликования региональной программы капремонта (предположительно, в период до 2014 г.) собственники помещений в многоквартирном доме на общем собрании должны принять решение о выборе способа формирования фонда капитального ремонта.

Региональные программы должны не только скрупулезно описать объекты капремонта и перечень необходимых работ, но и всю необходимую нормативную документацию, включая порядок и сроки создания операторов программ

Законом предусмотрены два способа формирования фонда ремонта. Первый – индивидуальное накопление – предполагает накопление взносов на капремонт на специальном счете МКД, бенефициарами по которому являются все собственники помещений в данном доме. Второй – так называемая централизованная система капитального ремонта – предусматривает перечисление собственниками помещений взносов на капремонт на счет регионального оператора. Последний принимает на себя обязанность обеспечить проведение капремонта в соответствии с региональной программой и его финансирование за счет средств фонда ремонта данного дома, а также за счет средств, сформированных из взносов собственников помещений в других домах.

В случае признания многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, фонд ремонта дома распределяется между собственниками пропорционально уплаченным взносам. В случае смены способа формирования фонда ремонта дома – например, со второго способа на первый, то есть на индивидуальное накопление, региональный оператор должен перечислить средства фонда ремонта дома на специальный счет дома.

За 1 месяц до окончания установленного срока для выбора способа формирования фонда капитального ремонта (если жильцы МКД к этому времени не выбрали его самостоятельно) орган местного самоуправления созывает общее собрание собственников помещений для принятия такого решения.

Если способ управления не выбран или не реализован, орган местного самоуправления принимает решение о формировании фонда капремонта многоквартирного дома на счете реги-

онального оператора.

Собственники помещений в многоквартирном доме могут выбрать способ формирования фонда капремонта на специальном счете, открытом в любой российской кредитной организации с капиталом не менее 20 млрд. руб. (такому требованию соответствуют, по данным портала [www.banki.ru](http://www.banki.ru), 34 российских банка).

При выборе способа формирования фонда капремонта на специальном счете общее собрание собственников помещений обязано принять решения по следующим вопросам:

- **о размере ежемесячного взноса на капремонт** (он не может быть ниже минимального уровня, установленного нормативно-правовым актом субъекта РФ);

- **о перечне и сроках работ по капитальному ремонту (также в рамках, установленных региональными программами, сроков и перечня работ);**

- **о владельце специального счета в кредитной организации для открытия этого счета.**

Если собственники помещений не выбрали кредитную организацию или кредитная организация не соответствует требованиям, установленным законодательством, выбор кредитной организации осуществляется региональным оператором.

Владельцами специального счета могут быть товарищества собственников жилья, жилищно-строительные кооперативы, региональный оператор.

Если собственниками помещений принято решение об открытии специального счета на имя регионального оператора, протокол решения общего собрания направляется региональному оператору.

Обязанность по уплате взносов на капремонт возникает у собственников помещений многоквартирных домов спустя 4 месяца, следующих за месяцем опубликования региональной программы капремонта.

Взносы на капремонт не уплачиваются собственниками помещений МКД, который признан в установленном порядке аварийным, подлежащим сносу или реконструкции, а также собственниками помещений в многоквартирном доме, расположенном на земельном участке, в отношении которого принято решение о его изъятии для государственных или муниципальных нужд.

Региональный оператор создается субъектом РФ в форме юридического лица (фонда), расхо-

ды на административно-хозяйственную деятельность которого финансируются за счет взносов учредителя.

Региональный оператор обеспечивает заключение с собственниками помещений договоров на формирование фонда капремонта и выполнение капремонта общедомового имущества МКД, выставляет собственникам платежные документы, выполняет функции технического заказчика (разрабатывает проектно-сметную документацию, отбирает в установленном нормативно-правовым актом субъекта РФ порядке подрядную организацию для проведения капремонта, обеспечивает контроль за проведением работ и приемку выполненных работ, их финансирование).

Региональный оператор отвечает за исполнение обязательств по проведению капремонта многоквартирного дома, а субъект РФ несет субсидиарную ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на регионального оператора обязанностей по капремонту перед собственниками помещений многоквартирного дома.

Взносы, перечисленные на счет регионального оператора, могут быть использованы только на цели капремонта. Контроль за формированием и расходованием фонда капремонта, деятельностью регионального оператора возложен на органы государственной жилищной инспекции.

Капитальный ремонт общедомового имущества МКД выполняется на основании решения общего собрания собственников помещений, по предложению товарищества собственников

жилья, жилищно-строительного кооператива, управляющей организации или регионального оператора. Если таковых решений не принято – на основании решения органа местного самоуправления, который тем самым берет инициативу на себя.

Решение во всех случаях принимается по перечню работ, срокам их проведения, источникам финансирования, смете расходов на капремонт.

Общее собрание собственников помещений МКД может принять решение о привлечении кредита (займа) на выполнение капремонта, порядке его погашения, уплате процентов.

Расходы на оплату выполненных работ финансируются на основании акта о выполненных работах, согласованного с органом местного самоуправления и лицом, уполномоченным собственниками. Работы по капитальному ремонту также могут авансироваться, но в размере не более 30% от их стоимости.

Меры государственной поддержки на капремонт могут предоставляться товариществам собственников жилья, жилищно-строительным кооперативам, управляющим организациям и региональному оператору.

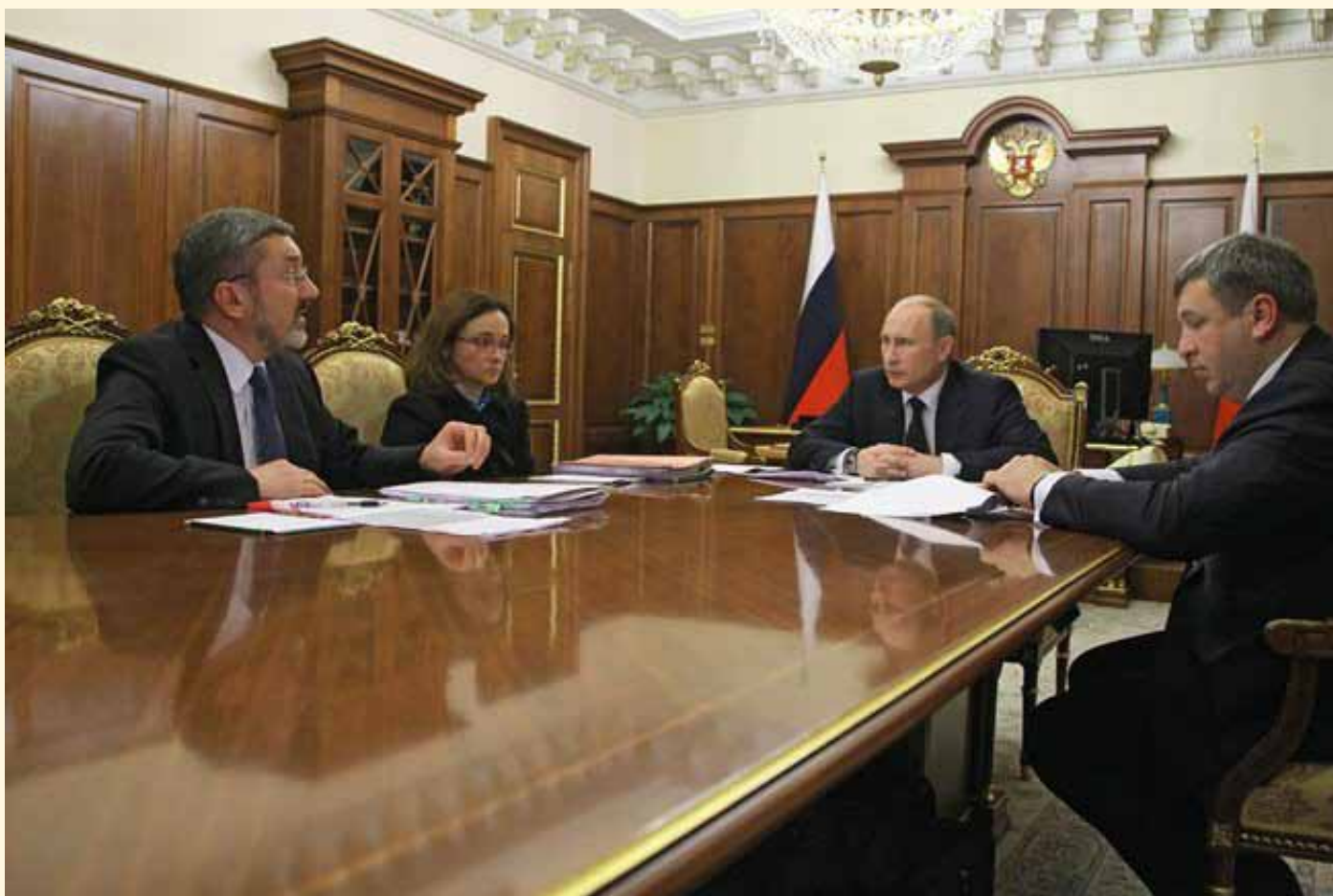
Способ формирования фонда капремонта может быть изменен по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, причем, в любое время.

**Подготовила к публикации  
Татьяна Конищева**



## СОВЕЩАНИЕ ПО ВОПРОСАМ ЖКХ

МОСКВА



**Владимир Путин провёл совещание по вопросам тарифообразования и повышения качества услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства.**

В совещании приняли участие помощник Президента Эльвира Набиуллина, Министр регионального развития Игорь Слюняев и руководитель Федеральной службы по тарифам Сергей Новиков.

**В.ПУТИН:** Мы с вами где-то около месяца назад собирались, обсуждали проблему тарифов в ЖКХ и говорили о несовершенстве нормативно-правовой базы, в частности, говорили о необходимости внести изменения в соответствующее постановление Правительства.

Речь шла о так называемых общедомовых пространствах, которые граждане должны оплачивать, и так далее, там есть и некоторые другие моменты. Договорились о том, что часть изменений будет внесена до 1 апреля текущего года, а часть – до 1 мая.

Я просил вас также внимательно следить за тем, что происходит у нас в этой сфере по стране применительно к каждому муниципалитету. И

сегодня хотел бы как раз послушать результаты вашего анализа.

**И.СЛЮНЯЕВ:** Уважаемый Владимир Владимирович!

В 2012 году тарифы мы поднимали дважды: 1 июля и 1 сентября. Первого июля мы подняли тарифы на газ на 15 процентов, на электроэнергию – на 10 процентов, на 6 процентов на тепло и на воду. С 1 сентября мы подняли тарифы на тепло и на воду ещё на 6 процентов.

1 сентября 2012 года принято постановление Правительства № 354, которое разделило на две части платежи граждан: на общедомовые расходы и на платежи собственников. Мы анализировали ситуацию с ростом платы граждан за коммунальные услуги в январе текущего года и выяснили такую закономерность: в 49 субъектах Федерации произошёл рост. В частности, тарифы выросли в 21 субъекте Федерации, в 9 субъектах Федерации выросли нормативы, а в 19 субъектах Федерации из 49 выросли и тарифы, и нормативы.

Мы заглядываем немножко вперёд, пытаемся понять, что же произойдёт с 1 июля 2013 года,

потому что по росту тарифов на все коммунальные платежи прогнозные величины.

**В.ПУТИН:** Секундочку! Давайте подробнее, что сейчас произошло – с 1 января этого года?

**И.СЛЮНЯЕВ:** С 1 января плата за коммунальные услуги выросла в 49 субъектах Федерации, причём она выросла по разным причинам.

**В.ПУТИН:** В среднем на сколько?

**И.СЛЮНЯЕВ:**

Если говорить по субъектам Федерации, то рост отличается. Мы брали 10 минимальных показателей и 10 максимальных показателей. Рост отличается от 10 до ...

**В.ПУТИН:** Максимально какой?

**И.СЛЮНЯЕВ:** Максимально – 225 процентов.

**В.ПУТИН:** Ничего себе!

**И.СЛЮНЯЕВ:** Есть такая проблема, и она связана с тем, что ...

**В.ПУТИН:** А где?

**И.СЛЮНЯЕВ:** По субъектам Федерации?

**В.ПУТИН:** Да. В каких субъектах наблюдается такой рост?

**С.НОВИКОВ:** Два субъекта Федерации, два муниципальных образования.

**В.ПУТИН:** В Мурманской области?

**С.НОВИКОВ:** В Мурманской и в Республике Алтай.

**В.ПУТИН:** А за счёт чего там такой рост? Ведь Правительство ограничило рост тарифов есте-

ственных монополий, и с 1 января текущего года увеличения или нет вообще, или оно является незначительным. За счёт чего в этих субъектах такой рост по ЖКХ?

**И.СЛЮНЯЕВ:** Если говорить о картине стоимости коммунальных услуг, то есть три основных фактора, которые влияют на ценовую ситуацию.

Первый – это предельный уровень тарифов, которые мы регулируем и законодательно устанавливаем. Второй показатель – это нормативы, которые определяют субъекты Федерации по каждому виду

коммунальной услуги. И третья вещь – это плата граждан. Так вот, как показывает практика, взаимосвязи между регулированием тарифов и реальной платой граждан не существует.

**В.ПУТИН:** Слушайте, что Вы мне рассказываете? Граждан это совершенно не интересует. Игорь Николаевич, о чём Вы сейчас говорите? Если не существует, значит, должна существовать. Ведь люди, когда приходят платить, им вот такая платёжка приходит.

В Петербурге в некоторых районах квартплата на 40 процентов выросла. Вот они, платёжки. Идите и объясните людям, почему они в ноябре или в декабре должны были платить вот такие деньги, а в январе, феврале – вот такой скачок. И это в Петербурге. А в Мурманске, Вы говорите, в отдельных муниципалитетах на 200 с лишним процентов! С ума сошли, что ли?

**И.СЛЮНЯЕВ:** В структуре платежа за коммунальные услуги доминанта – плата за тепло. В Санкт-Петербурге очень показательная ситуация, потому что 354-е Постановление предоставило право субъекту Федерации определять, с какой регулярностью граждане платят за тепло, либо они платят в течение отопительного сезона, либо выплачивают ежемесячно.

**В.ПУТИН:** А зарпла-

«Нужно сделать всё для того, чтобы не заставлять людей платить необоснованные суммы. Экономический подход не может рассматриваться отдельно от вопросов социального характера».







ту им платят регулярно или тоже во время отопительного сезона повышают? Всё, что делается, не должно противоречить здравому смыслу. Может быть, в этом и есть определённый смысл – платить за тепло именно тогда, когда оно поступает в дома.

Но это нужно всё равно делать как-то аккуратно, выстроить такую систему платежей, которая не была бы людей как обухом по голове. А ведь я уверен, что подавляющее большинство людей даже об этом не знает ничего, они просто получили платёжку на 40 процентов больше. А в Мурманской области или Республике Алтай – ещё больше в несколько раз. Ну и как им жить-то?

**И.СЛЮНЯЕВ:** Действительно, мы при разработке 354-го постановления исходили из понимания идеального потребителя коммунальных услуг. Наверное, в этом была наша ошибка. Равномерные платежи в течение 12 месяцев не так ощущают по доходам домашних хозяйств, как платежи в течение отопительного сезона.

**В.ПУТИН:** Можно ведь выстроить технологически так, что люди будут платить какую-то стабильную величину в течение года, а когда наступает время отопительного сезона, она может увеличиваться, но увеличиваться незначительно. И люди должны понять, о чём идёт речь, и быть к этому

готовыми.

**И.СЛЮНЯЕВ:** Владимир Владимирович, речь идёт о равномерных платежах либо в течение 12 месяцев, либо в течение отопительного сезона (6–7 месяцев). Но Вы абсолютно правы, нам придётся поправить подход, потому что равномерный платёж менее ощутим для потребителей коммунальных услуг.

**В.ПУТИН:** Мы договаривались о том, чтобы разобраться с этими общедомовыми пространствами. Есть та-

кие пространства, которые начали в некоторых муниципалитетах включать в обязательный платёж, а на самом деле они даже и не отапливаются никем, а людей заставляют платить по общей площади. Это тоже неверно.

**«Есть такие [общедомовые] пространства, которые начали в некоторых муниципалитетах включать в обязательный платёж, а на самом деле они даже и не отапливаются никем, а людей заставляют платить по общей площади. Это тоже неверно».**

Я Вас прошу ускорить те договорённости, которые были достигнуты при нашей встрече месяц назад, и ускорить принятие решений, о которых мы говорили по этому постановлению Правительства, точнее, по его корректировке.

**И.СЛЮНЯЕВ:** В соответствии с Вашими поручениями мы подготовили изменения в действующую нормативно-правовую базу (354-е постановление, 124-е, 306-е), они должны быть внесены до 1 апреля частично, частично – до 1 мая. Но мы готовы ускориться, понимая, что это такая очень болезненная проблема для людей.

**В.ПУТИН:** У нас года три назад, по-моему, был такой резкий скачок, и мы всё привели в соответствие и провели работу таким образом, чтобы тариф в целом по году не вырос на определённый процент.

Вот сейчас там, где он скакнул (совершенно необоснованно, я считаю) или в силу халатного, или формального отношения к этому вопросу, нужно сделать всё для того, чтобы ситуацию исправить и не заставлять людей платить такие со-

вершенно необоснованные суммы. Экономический подход не может рассматриваться отдельно от вопросов социального характера.

**И.СЛЮНЯЕВ:** Владимир Владимирович, если можно, буквально четыре основных подхода, которые мы практикуем в рамках совершенствования нормативно-правовой базы.

Во-первых, мы считаем, что необходимо синхронизировать наши подходы в отношении тарифного регулирования, установления нормативов и платы граждан, взаимоувязать все наши решения.

Во-вторых, очень важно идти по дальнейшему пути установки приборов учёта. И вот, наверное, имеет смысл возлагать не на граждан обязательства по установке таких индивидуальных приборов учёта, а включить в состав инвестиционных программ электроснабжающих, теплоснабжающих, водоснабжающих организаций. Наверное, это было бы разумно, потому что подобный опыт был в электроэнергетике, когда новые счётчики устанавливали сами сбытовые компании.

Ещё одна проблема. Для того чтобы влиять на плату граждан, у нас существовало положение в рамках 184-го Федерального закона, где мы ограничивали рост платы граждан – не более 10 или 15 процентов в год. Вот к этой практике необходимо вернуться. Тогда мы не только тариф будем ограничивать в росте, но и совокупный платёж граждан.

И самое главное, что нам необходимы коммерческие операторы учёта коммунальных платежей. Такими операторами могут выступать расчётно-кассовые центры. И в соответствии с Вашим поручением мы подготовили проект закона о ГИС ЖКХ, в составе которого вот такие операторы учёта возникают.

**В.ПУТИН:** Эльвира Сахипзадовна, Вы мне показывали платёжку по Вашей квартире. Сколько там? Она у Вас с собой? Покажите.

**Э.НАБИУЛЛИНА:** Да, с собой. Я посмотрела по месяцам. Но как раз Москва отличается тем, что не вводила общедомовые нужды, не выделяла от индивидуальных, и при этом не переходила к оплате отопления за отопительный сезон. Поэтому платёжка росла достаточно равномерно. У меня в октябре было 3900 рублей, в ноябре –

4900 рублей, в декабре – 5100 рублей, в январе – 5400 рублей.

**В.ПУТИН:** А в Питере как?

**Э.НАБИУЛЛИНА:** Похуже, вот одна чем-то похожая квартира – 3900 рублей, 3780 рублей, а потом сразу 12 570 рублей.

**В.ПУТИН:** Вот таких скачков быть не должно. И я вас прошу проработать этот вопрос с руководством соответствующих регионов Российской Федерации, а они, соответственно, с муниципалитетами, с тем чтобы сгладить эту ситуацию, выровнять её и людей не ставить в такое положение. А для тех, кто переплатил, – эти платежи должны быть учтены либо в будущих платежах, либо деньги надо вернуть, так, как мы это сделали два года назад. Там, где тариф скакнул, а его потом сгладили.

Вот то, о чём сейчас Игорь Николаевич сказал, а именно, что он не должен превышать какую-то энную сумму. Эту сумму надо определить и выстроить работу таким образом, чтобы никто за неё не выскакивал.

**И.СЛЮНЯЕВ:** Хорошо, Владимир Владимирович.

**В.ПУТИН:** Вы хотите что-нибудь добавить?

**С.НОВИКОВ:** Я бы добавил только два сюжета. У нас этот год, и в этом, собственно, одна из причин, – это первый год, когда прекратила действовать норма закона, позволявшая ограничивать не просто административным образом, а на

уровне нормы права рост платежей граждан.

При этом это, собственно, не только само ограничение как правовая конструкция, но это возможность увязать вопросы регулирования и роста платежей с вопро-

сами, можно сказать, бюджетной политики.

То есть эта норма позволяет использовать бюджетный ресурс для того, чтобы сглаживать такого рода скачки, темпы роста и более плавно распределять нагрузку по платежам в течение года.

**В.ПУТИН:** Почему же в этих случаях не произошло этого?

**С.НОВИКОВ:** Эта норма прекратила действовать.

**«Можно выстроить технологически так, что люди будут платить стабильную величину в течение года, а когда наступает время отопительного сезона, она может увеличиваться, но увеличиваться незначительно. И люди должны понять, о чём идёт речь, и быть к этому готовыми».**

**В.ПУТИН:**

Она прекратила, а что взамен?

**С.НОВИКОВ:** То первое предложение, которое прозвучало, то, что Игорь Николаевич сказал, – восстановить эту норму, мы считаем, что это крайне важно. Её нужно восстановить.

**В.ПУТИН:** Только восстановите как можно быстрее.

Я ещё раз хочу подчеркнуть, как быстро вы восстановите, это ещё неизвестно. Я прошу это сделать как можно быстрее. Но нужно немедленно разобраться с теми субъектами, которые допустили такой скачок. И также, как это было, допустим, два года назад, я повторяю, ситуацию исправить, выровнять.

**С.НОВИКОВ:** Второе, что я хотел бы сказать, это в любом случае ключевым сюжетом является нормальная, хорошая, я бы даже сказал, комфортная работа системы социальной поддержки – адресных социальных субсидий, чтобы те люди, которые могут платить, – платили, но те, которые платить не могут, – получали компенсацию из бюджета соответствующего уровня в полном объёме. Для этого не требуется революционных мер, с одной стороны, с другой стороны, требует-

ся на уровне субъекта Федерации очень тщательная настроечная работа.

И очень часто получается, когда объём субсидий, собственно, недостаточен для того, чтобы покрыть те расходы, которые гражданин несёт за коммунальные услуги, потому что он живёт в более худших условиях, ему приходят большие счета. Это такая системная работа, которая должна быть проведена в целом по стране и прежде всего на уровне субъектов Федерации.

**В.ПУТИН:** Очень хорошо, и эти предложения являются правильными. Порядок наведите, и как можно быстрее. Понятно?

Всё то, что вы говорите, правильно. Только порядка нет. От того, что вы говорите, до реальной жизни, между двумя этими категориями – большая разница.

Платёж должен быть экономически обоснованным и социально справедливым. И вот эти все пространства общие, так называемые, с этим тоже нужно разобраться. Конечно, за это нужно платить, если это отапливается. Конечно, если это является экономически обоснованной мерой. Но она должна быть, повторяю ещё раз, социально справедливой.

Когда люди видят, что там нет никакой справедливости, а есть только воровство и чванство чиновников, то, уверяю вас, оценка всей работы и муниципалитетов, и республиканских властей, или краевых, или областных, да и федеральных, будет соответствующей и будет правильной. Прошу как можно быстрее навести здесь порядок.

**«Может быть, в этом и есть определённый смысл – платить за тепло именно тогда, когда оно поступает в дома. Но это нужно всё равно делать аккуратно, выстроить такую систему платежей, которая не била бы людей как обухом по голове».**

**Что я имею в виду? У нас, например, на сегодняшний день размер субсидии, которую получает конкретный гражданин, рассчитывается не от объёма конкретных начислений (то, что он должен заплатить), а рассчитывается от определённого среднего уровня.**



## ПАРИТЕТ ОТНОШЕНИЙ – ВАЖНЫЙ ФАКТОР

ЕКАТЕРИНБУРГ

История Чкаловского административного района Екатеринбурга началась в 1943 году, когда сюда из Киева был эвакуирован завод «Большевик», получивший название Химмаш-завод. Он и дал начало поселку Химмаш, где параллельно со строительством завода рабочие вели строительство бараков для временного проживания, некоторые из которых и сейчас служат жилищем для нескольких сотен горожан.

В послевоенное время, с 1945 по 1950 год, силами военнопленных велась активная застройка улицы Грибоедова. Здесь каждый дом является своеобразным памятником архитектуры, отстроенным по индивидуальному проекту. Треть жилого фонда Химмаша состоит из пятиэтажных домов «хрущевского» и «брежневского» типа. Остальная часть домов более поздней застройки, половина из которых возведена в восьмидесятые.

Деятельность по управлению многоквартирными домами в микрорайоне Химмаш осуществляется участником СРО «Национальный Жилищный Конгресс» ООО «Управляющая компания «Нижнеисетская». Это не единственная управляющая организация на данной территории, но она – самая крупная: обслуживает больше 200 «зрелых» домов, возраст которых более полувека. По сути Химмаш – это анклав, где жители обмениваются своими новостями, делятся друг с другом разными житейскими соображениями, в том числе, и касающимися жилищно-коммунального хозяйства.

Несмотря на стремление Управляющей компании нести в массы знания, касающиеся специфики правоотношений в сфере ЖКХ, знакомить жителей с последними изменениями в законодательстве (а это ежемесячные публикации в местной прессе), потребители, проживающие на обслуживаемой территории, оказались совершенно не готовыми к реализации положений Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 354 от 06 мая 2011 года.

Буквально под лозунгом: «Я не буду платить за того парня!» жильцы сотнями идут с заявлениями, содержащими отказ от оплаты начислений за коммунальные услуги, предоставленные



Юрий ДУЛЬНА

на общедомовые нужды. В своих обращениях изрядно поистрепанные за последние годы жилищно-коммунальными перипетиями граждане, искренне веря в юридическую истинность своих убеждений, настаивают на том, что они должны платить только за то, что потребили сами. Причем, ситуация с каждым днем усугубляется, и распространяясь, как лесной пожар, приводит к достаточно серьезным последствиям, заключающимся в значительном росте дебиторской задолженности, а как следствие – росте задолженности управляющей организации перед поставщиками коммунальных ресурсов.

Ссылки управляющей компании на статьи Гражданского кодекса или объяснение недопустимости одностороннего отказа от исполнения установленного законом обязательства производят слабое впечатление на обратившихся за разъяснением граждан: с этим письмом они идут в прокуратуру или жилищную инспекцию. На мой взгляд, причина подобного положения вещей кроется в правовой дезинформированности населения.

Понятно, что органы власти стоят на защите интересов потребителей. Но разъясняя гражданам только их права по отношению к управляющим организациям и замалчивая о возложенных на собственников и пользователей помещений обязанностях, властные структуры вновь и вновь разводят управляющие организации и потребителей по разные стороны баррикад.

Мы, профессиональные участники рынка по управлению жилищным фондом, прекрасно помним, что управляющие организации представляют интересы населения при осуществлении своей деятельности, а из нас делают врагов. Конечно, в нашей отрасли, как и в любой другой, есть нечистые на руку предприниматели. Но для того управляющие организации и объединяются, чтобы исключить даже самую возможность присутствия подобных игроков из этой сферы.

К сожалению, так легко поддающиеся на провокации со стороны обманщиков, наши граждане по несколько раз перепроверяют действия управляющих компаний на предмет их соответ-



ствия действующему закону. Никто не спорит с тем, что такое право у них есть. Но не нужно забывать и о таком термине как «злоупотребление правом». Гражданин, обращаясь с заявлением в управляющую организацию, или в орган контроля и надзора, с утверждением, что его права, как потребителя коммунальных услуг, как собственника, либо пользователя жилым помещением, должен представлять, какие у него существуют обязанности, прежде, чем делать вывод о нарушении его прав. Зачастую возражения на действия управляющей компании заключаются в простой фразе: «я не согласен»!

Выход из сложившейся ситуации я вижу в организации учебы и проведении семинаров для собственников и пользователей жилья, доведении информации о правах, а самое главное – обязанностях, до сведения жителей даже самых отдаленных районов, причем, именно органами власти, в задачи которых входит обеспечение баланса в любых правоотношениях. А паритетное положение обеих сторон отношений в жилищно-коммунальной сфере позволит сделать деятельность по управлению многоквартирными домами менее конфликтной и более плодотворной.

**Юрий Дулына,**  
**Генеральный директор**  
**ООО «УК Нижнеисетская»**



**Уважаемые коллеги, участники Национального Жилищного Конгресса!  
Уважаемые работники жилищно-коммунального хозяйства!**



Примите самые искренние поздравления с профессиональным праздником – Днем работника бытового обслуживания населения и жилищно-коммунального хозяйства!

ООО «Центр-СБК» уже много лет взаимодействует со многими предприятиями, обеспечивающими жителям комфортные жилищные условия. Мы хорошо знаем сложности в Вашем многотрудном деле и поэтому всегда радуемся Вашим успехам. Со своей стороны ООО «Центр-СБК» всегда открыто для сотрудничества, как с состоявшимися организациями, так и с новыми компаниями в сфере ЖКХ.

Вам приходится работать в постоянно меняющейся обстановке. Совершенствуется законодательство, растут требования жителей, и жизнь год за годом преподносит сюрпризы. Но и в таких условиях Вам удастся своим добросовестным трудом развивать сферу ЖКХ. Важность и значимость Вашей работы трудно переоценить.

От всей души желаю коллективам предприятий и организаций ЖКХ плодотворной и сплоченной работы, а каждому из Вас – отличного здоровья, мудрости и оптимизма! Пусть Вам всегда сопутствует успех в труде на благо людей, а люди оценивают Вашу деятельность добрым словом и оплачивают полным рублём!



*С глубоким уважением ко всем работникам сферы жилищно-коммунального хозяйства,  
Генеральный директор информационно-расчетного центра  
ООО «Центр-СБК», г. Нижний Новгород  
Алексей Александрович Чкалов.*

## **Дорогие коллеги!**

День работника ЖКХ— профессиональный праздник огромного количества людей, которые денно и нощно делают нашу жизнь более приятной. Без дворников, озеленителей, уборщиц, слесарей, сантехников, ремонтников и многих других работников жилищно-коммунального хозяйства теперь невозможно представить нашу жизнь.

Нет другой отрасли, которая была бы так же тесно связана с обеспечением комфортных условий проживания и поэтому благополучие каждого дома, каждой семьи во многом зависит от устойчивости и надежности этой сферы, от профессионализма и ответственности работающих в ней людей.

Давно стали привычными коммунальные блага, и редко кто задумываемся, какого труда стоит обеспечить стабильную работу большого разветвленного коммунального хозяйства. На плечах работников ЖКХ лежит огромный груз ответственности за обеспечение нормальной жизнедеятельности российских городов.

Значимость этой работы трудно переоценить. Это тепло, свет и вода тысяч домов, создание и поддержка нормальных комфортных условий в квартирах горожан, благоустройство улиц и капитально-ремонтные работы круглый год все - эти заботы ложатся на плечи жилищников.

Пусть всегда вам сопутствует успех в труде на благо людей. И пусть этот благородный труд по достоинству будет оценен. Успехов вам, счастья и благополучия вашим семьям!

**Коллектив ЗАО «Управляющая компания «СПАС-Дом»**

## **Уважаемые коллеги!**

**Поздравляю вас и всех работников отрасли жилищно-коммунального хозяйства с профессиональным праздником!**

Жилищно-коммунальное хозяйство является особой сферой экономики, от которой зависит уровень жизни и благополучие большинства населения России. В современных условиях реформирования системы ЖКХ на нас возложена огромная ответственность в решении целого комплекса накопленных годами проблем. Значимость нашей работы трудно переоценить. Это тепло, свет и вода тысяч домов и сотен предприятий. Создание и поддержка нормальных комфортных условий в школах, детских садах и больницах, благоустройство улиц и капитально-ремонтные работы – круглый год все эти заботы ложатся на плечи коммунальщиков. Теплые и сухие квартиры, чистые и светлые подъезды, работающие лифты, благоустроенные дворы и детские площадки в них – все это создает у жителей особый настрой и чувство гордости за свой подъезд, дом, микрорайон, город... Работа в жилищно-коммунальной сфере требует больших знаний, ответственности, самоотдачи, терпения и умения работать с людьми.

Пусть же вам всегда сопутствует успех в труде на благо людей! Искренне желаю вам крепкого здоровья, счастья и семейного благополучия!

**Генеральный директор  
ООО УЖК «Радомир-Инвест»  
А.И.Филиппов**



## СОТРУДНИЧЕСТВО - ЗАЛОГ УСПЕХА

ЕКАТЕРИНБУРГ

Ни для кого не секрет, что в жилищно-коммунальной сфере накопился целый ряд проблем. Проанализировать самые насущные из них мы попросили Генерального директора ООО УЖК «Радомир-Инвест», председателя правления филиала Национального Жилищного Конгресса в г. Екатеринбурге, Почетного работника жилищно-коммунального хозяйства России Алексея Филиппова.

### О несовершенствах законодательства... и не только

В настоящее время возникла острая необходимость проведения анализа и разработки предложений по совершенствованию механизмов управления жилищным комплексом. Объективность процессов рыночного реформирования состоит в создании таких механизмов управления жилищным фондом, которые в первую очередь направлены на повышение эффективности управления в соответствии с целями собственника.

Для совершенствования данных механизмов управления в 2011 году был принят 123-й Федеральный Закон, внесший поправки в Жилищный кодекс, которые касаются, прежде всего, управления многоквартирными домами. В развитие этого закона уже принят ряд нормативно-правовых актов, другие готовятся к принятию, то есть находятся в стадии согласования. Это и 731-е Постановление, которое было принято 24 сентября 2010 года, и иные Постановления, вышедшие в развитие 731-го, касающиеся раскрытия информации.

Однако, по-нашему мнению, даже принятие этих Постановлений не решило ряда проблем.

Во-первых, действующие нормативные документы не содержат в себе определений, однозначных для понимания всеми участникам управления жилой недвижимостью. Термин «управление» является не самостоятельным, а в составе понятия «содержание и ремонт общего имущества многоквартирного дома», поэтому нет четкого разделения между услугами управления и услугами содержания (ремонта). Не существует и перечня стоимостных стандартов необходимых услуг в сфере управления жилой недвижимостью, ее содержания и ремонта. Крайне необходим сегодня законодательный акт, утверждающий стандарты качества предоставления услуг в жилищной сфере, способный заменить ранее действовавшие, хоть и далеко не совершенные,



Алексей ФИЛИПОВ

правила и нормы эксплуатации жилищного фонда.

Кроме того, сфера управления жилой недвижимостью является социально значимой, так как представляет собой инструмент жизнеобеспечения граждан. К услугам управления можно отнести деятельность по мониторингу и планированию работ и услуг в сфере жилой недвижимости; работу с собственниками жилья по вопросам управления общим имуществом многоквартирного дома; работу с нанимателями жилья и с потребителями жилищно-коммунальных услуг; работы по диспетчеризации, обработке, расчету, перерасчету и выставлению платежных документов потребителям жилищно-коммунальных услуг и прочие услуги. Лицо, выполняющее вышеперечисленные работы, должно иметь профессиональные знания как в сфере управления объектом недвижимости, так и навыки в работе с населением. Законодательство же не устанавливает каких-либо ограничивающих условий для управляющих на наличие у них специального образования, сертификатов и т.д.





На рынке жилищно-коммунальных услуг появляются организации, которые не способны профессионально (качественно) и в необходимом объеме предоставить жилищно-коммунальные услуги собственникам многоквартирных домов. Собственники не имеют возможности получить необходимую информацию о данных организациях, тем самым не могут обеспечить свою защиту от недобросовестных исполнителей услуг. Органы местного самоуправления не имеют полномочий для прогнозирования и сдерживания прихода на рынок недобросовестных организаций жилищно-коммунальных услуг, а также не обладают полномочиями для организации взаимодействия с ресурсоснабжающими и управляющими организациями в случае возникновения конфликта интересов в процессе предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Существует много нарушений, связанных с созданием и передачей в управление многоквартирного дома ТСЖ. Изменения в Жилищный кодекс РФ, внесенные 123-м законом по вопросам проверки законности создания ТСЖ, реально не действуют. Сегодня УК и собственники сталкиваются с проблемой создания «незаконных»

ТСЖ и вынуждены только в судебном порядке, без помощи надзорных органов добиваться ликвидации таких товариществ.

Одним из перспективных направлений развития рынка управления недвижимостью является переход от государственного контроля к контролю, осуществляемому саморегулируемыми организациями. Функционирование СРО прямо способствует повышению качества оказываемых управляющими компаниями услуг, а также

сократит число недобросовестных и неэффективных компаний-«управленцев». Кроме того, СРО позволит выстроить единую и понятную для каждого участника схему предоставления услуг в сфере ЖКХ.

Собственники вправе выбрать себе управляющую компанию, которая обеспечит предоставление качественных услуг, безопасность и комфорт проживания, повысит рыночную стоимость собственности. Как сегодня определиться с УК? Какие критерии необходимо оценить собственникам при выборе УК? Наиболее верным способом выбора компании и главным критерием ее оценки является репутация УК на рынке. А каким образом собственники помещений должны оце-





нить репутацию УК? Для этого и существует саморегулируемая организация, осуществляющая, в первую очередь, репутационный контроль членов СРО.

### Приоритет – совместной работе

Сегодня первоочередной целью, поставленной перед управляющими компаниями, является установление тесного сотрудничества с гражданами, проживающими в управляемом жилищном фонде, возобновление института самоуправления, который был хорошо развит в молодежных жилых комплексах (МЖК): ТОСы, домовые комитеты и т.д., а также повышение ответственности жителей за общее имущество дома, в

котором они живут.

Ежегодно управляющая компания «Радомир-Инвест» предоставляет отчет о выполненных работах и о расходовании средств, полученных от собственников и нанимателей. На основе анализа отчетных показателей специалисты предлагают на рассмотрение собственников план мероприятий по энергосбережению. Ежегодно проводятся собрания собственников помещений по вопросам выполнения предложенного плана, но часто жители недооценивают значимость энергосберегающих мероприятий и делают выбор

в пользу более «злободневных» работ: устройство парковок, замена инженерного оборудования и т.д.

В 2011–2012 годах собственники стали активно создавать Советы домов, выбирать председателей Советов. Управляющая компания возлагает большие надежды на совместную работу с инициативными гражданами, неравнодушными к судьбе своих домов, в том числе, и в решении вопросов реализации мероприятий, позволяющих повысить энергетическую эффективность зданий, снизить объем потребляемых ресурсов и повысить комфортность проживания в многоквартирном доме.

### Справка:

ООО УЖК «Радомир-Инвест» – одна из наиболее успешных и динамично развивающихся частных компаний, занимающаяся управлением и техническим обслуживанием жилищного фонда в г. Екатеринбурге. Компания сравнительно молодая, приступившая к работе в сфере управления жилищным фондом в 2007 году. Сегодня под управлением ООО УЖК «Радомир-Инвест» находятся 139 домов общей площадью более 925 тыс. кв. м.

### Основные направления деятельности компании

качественная эксплуатация зданий, повышение уровня обслуживания домов за счет применения энергосберегающих технологий, выполнения долгосрочных планов;

благоустройство дворовых территорий (детских и спортивных площадок, уголков отдыха, устройство газонов и цветников). В ведении компании находятся 65 дворов, в 58 из них установлены детские игровые площадки, в 12 – спортивные площадки, ежегодно устанавливаются ограждения газонов и зон отдыха, каждый сезон производится посадка деревьев.

По итогам деятельности за 2009-й, 2010-й годы «Радомир-Инвест» официально признана лучшей управляющей компанией г. Екатеринбурга.

В 2012 году, по итогам Всероссийского конкурса предприятий ЖКХ, УЖК «Радомир-Инвест» награждена дипломом второй степени.

## КАК ЗАСТАВИТЬ ДОЛЖНИКОВ ОПЛАТИТЬ УСЛУГИ

ЕКАТЕРИНБУРГ

**По причине постоянного роста задолженности населения по оплате за жильё и коммунальные услуги управляющие компании вынуждены применять предусмотренные законом меры воздействия на должников.**

Наиболее действенной мерой воздействия, как показала практика, является приостановление подачи коммунальных услуг. Отсутствие коммунальной услуги непосредственно отражается на лицах, проживающих в квартире, а также сильно влияет на бытовые условия и привычный стиль повседневной жизни, так как заставляет людей обходиться без привычных и доступных благ. В соответствии с действующим законодательством, режим приостановления (ограничения) подачи коммунальных услуг может быть введен в отношении электроснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, а это значит, что люди сразу же лишаются таких благ как освещение, телевидение, интернет. При отсутствии электроэнергии невозможно использовать холодильник, электрические плиты, микроволновые печи, другие электроприборы. При отсутствии горячей воды и ограничении водоотведения невозможно ни принять душ, ни помыть посуду, ни постирать.

Зачастую люди бывают очень удивлены, когда у них возникают подобные неудобства. Фактически жилое помещение теряет в значительной мере свои потребительские качества. Проживать в квартире при таких условиях становится очень затруднительно. В связи с этим сразу же возникает ряд вопросов:

- **имеет ли управляющая компания право приостанавливать подачу коммунальных услуг;**
- **нарушаются ли права собственника по пользованию жилым помещением;**
- **нарушаются ли права детей, проживающих в квартире;**
- **нарушаются ли права инвалидов, «льготников» и других категорий граждан.**

Сразу хочется отметить, что при наличии долга граждане, в первую очередь, нарушают права управляющей компании по получению средств за выполнение работ и проведению расчетов с поставщиками коммунальных ресурсов. Наличие значительной задолженности при массовом



Андрей ВЕДМЕДЬ

отключении жилищного фонда за долги поставщиками коммунальных ресурсов может привести к нарушению прав, в том числе, добросовестных плательщиков. Приостановление коммунальных услуг предусмотрено действующим законодательством. При этом не требуется решения суда по данному вопросу. Права собственников в данном случае не нарушаются, так как препятствия в пользовании жилым помещением не происходит.

Коммунальные ресурсы принадлежат поставщику данного ресурса и подлежат оплате. Для примера: при пользовании автомобилем ни у кого не возникает вопроса – должен ли отдельно оплачиваться собственником автомобиля бензин для его заправки, а ведь отсутствие бензина полностью лишает автомобиль потребительских свойств.

Права детей, проживающих в квартирах с приостановленными коммунальными услугами, безусловно, нарушаются, но не управляющей компанией, а родителями (опекунами) этих детей, так как обязанность по обеспечению детей нормальными жилищными условиями возложе-



на на них.

Аналогично решается вопрос с иными категориями граждан, получающими материальную и социальную помощь от государства. Нужно просто выполнять свои обязательства, и в этом случае не будут ущемляться ваши права.

Фактически приостановить подачу коммунальной услуги можно любому жителю, имеющему задолженность по оплате коммунальных услуг без учета его социального положения.

Важно другое – большинство людей, в отношении которых была введена процедура приостановления коммунальных услуг, изыскивают необходимые денежные средства, и в кратчайшие сроки оплачивают имеющуюся задолженность. Нововведением в работе с должниками является введение режима ограничения водоотведения. Данная мера начала применяться нашей компанией недавно, так как было необходимо приобрести специальное оборудование. Она так же, как и приостановление электроснабжения, заметно влияет на комфортность проживания в жилом помещении и уже дает положительные результаты.

Напомним, что в отличие от таких мер, как отключение горячего водоснабжения, когда сотрудникам компании нужен доступ непосредственно в квартиру, или отключение электроэнергии, после которой недобросовестные плательщики могут произвести несанкционированное подключение, при проведении процедуры ограничения водоотведения нет необходимости захо-

дить в квартиру должника. Все работы проводятся с помощью комплекса оборудования дистанционного ограничения водоотведения с крыши дома через канализационный стояк. Это происходит следующим образом: с помощью телеметрии в фитинг унитаза устанавливается специальное запирающее устройство, обеспечивающее ограничение до 95% по сечению перекрываемой трубы, которое позволяет потребителю-должнику в заданных параметрах осуществлять сброс стоков с ванной и кухни, но исключает возможность применения

по назначению санузла. Кроме того – и это еще одно из достоинств данного метода – снять запирающее устройство самостоятельно невозможно. При этом никто из соседей неплательщика не ощущает каких-либо изменений в водоотведении в их квартирах, так как данная технология позволяет ограничивать водоотведение определенной квартиры, но не всего канализационного стояка.

Хочется отметить, что в связи с успешностью и результативностью данной меры указанные работы по введению режима ограничения водоотведения будут проводиться в отношении неплательщиков по всему жилфонду, обслуживаемому ЗАО «Орджоникидзевская УЖК».

Задачей деятельности управляющей компании является обеспечение комфортного проживания граждан в квартирах, соответственно, данная деятельность должна оплачиваться. Еще раз хочется напомнить, что приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг потребителям – это вынужденная мера, целью которой является выполнение законных требований исполнителя по договору управления многоквартирным домом. Процедура приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг в отношении граждан, выполняющих обязательства по оплате коммунальных услуг, не применяется.

**Андрей Ведмедь, начальник отдела претензионно-исковой работы ЗАО «Орджоникидзевская УЖК»**

## «ВЕРХ-ИСЕТСКАЯ» СТАЛА ЕЩЕ БЛИЖЕ К СВОИМ ЖИТЕЛЯМ

ЕКАТЕРИНБУРГ

Человеку порой чрезвычайно важно получить ответ на свой насущный и жизненно важный вопрос, а куда бежать – он не знает. Это ощущение знакомо, пожалуй, каждому, кто хоть раз сталкивался с системой ЖКХ. Специалисты уверяют, что в наше время проблем со связью с Управляющей компанией у жителя быть не должно. А как на самом деле, в реальности? Тема открытости УК для своих жителей стала центром нашего разговора с генеральным директором Управляющей компании «Верх-Исетская» Еленой Малаховой.

**- Как Ваша Управляющая компания строит отношения с жителями?**

Как и в прошлом году, одним из приоритетных направлений для нас является расширение информационного поля. И по сей день многие аспекты жилищной сферы остаются «скрытыми» от глаз жителей. А этого быть не должно!

Мы стараемся сделать наше общение с жителями как можно более простым и доступным. Каждое обращение граждан, поступающее в УК, тщательно рассматривается, готовится профессиональный ответ, который помог бы решить поставленную проблему. Каждую неделю специалисты, в том числе и генеральный директор, проводят приемные дни, когда жители могут лично обратиться с возникающими вопросами.

**- Мы заметили, что поток обращений значительно увеличился с наступлением осени. В большей степени это связано со вступлением в силу 354-го Постановления Правительства РФ. Что хотят узнать жители? Какие основные вопросы они задают? И как вы справляетесь с таким количеством обращений?**

Несмотря на то, что средства массовой информации в последнее время регулярно рассказывают о новых правилах, не все жители до сих пор поняли, в какие сроки необходимо передавать показания счетчиков. Много вопросов возникает также с корректностью начислений платежей за общедомовое потребление. В связи с этим мы приняли решение открыть расчетный центр для оперативных консультаций граждан по вопросам начислений. Он работает с декабря прошлого года и жители уже почувствовали разницу – у них появилась возможность без очереди получить разъяснения специалистов по всем пунктам квитанции, а при необходимости, сразу, на месте,



Елена МАЛАХОВА

оформить заявление на перерасчет услуги.

С 1 февраля этого года жители домов, обслуживаемых ЖЭУ №5 и ЖЭУ №9, уже могут получать консультации по вопросам начислений по адресу своего эксплуатационного участка – ездить для этого в Управляющую компанию не обязательно. В скором времени подобные консультационные точки откроются по адресам всех ЖЭУ Верх-Исетского района. Уверена, что это поможет жителям разобраться в непростой системе начислений ЖКУ.

**- Можно ли более оперативно следить за новостями УК? Что делать тем, к примеру, кто не успевает приехать в Управляющую компанию за разъяснениями в рабочие часы?**

Для этого мы специально выделили один день среди недели, когда жители после работы могут получить консультацию у специалистов по адресу своего территориального ЖЭУ. Также мы ведем прием населения по субботам.

Еженедельно полезные объявления появляются на информационных досках у каждого подъезда, на нашем сайте. Также на сайте жители могут ознакомиться с главными новостями сферы ЖКХ, своей Управляющей компании, посмотреть последние выпуски телевизионной передачи «ЖКХ для человека», оставить свой вопрос или отзыв в гостевой книге, передать показания приборов учета через личный кабинет. Мы стараемся идти в ногу со временем!

Подготовила Дарья Гусарова

## ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ: ЭКОНОМИЯ ИЛИ ФОРМАЛИЗМ?

ТЮМЕНЬ

Многие тюменцы уже привыкли к оплате фактического расхода горячей и холодной воды. А согласно Федеральному Закону «Об энергосбережении...», с 2012 года можно было бы оплачивать и отопление жилья, но лишь тем, кто считается новоселами, так как упомянутый Закон вменяет в обязанность застройщикам оснащать новые многоквартирные дома индивидуальными приборами учета (счетчиками) тепловой энергии. Установка приборов должна происходить задолго до сдачи многоквартирного дома в эксплуатацию. Но если установка теплосчетчиков в каждой квартире поможет сберечь энергоресурсы, то не факт, что эти же счетчики помогут сберечь финансы жителей, так официально утвержденной методики расчета по теплосчетчикам в нашей стране пока нет...

Понятие «энергетическая эффективность» законодательно закрепились в строительстве в 2009 году. Тогда был утвержден Закон № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». С этого момента, согласно пункту 6.1.3 СНиП 41-01-2003г., проекты отопительных систем в жилых домах должны учитывать возможность регулирования и учета расхода тепла на обогрев в каждой квартире, в нежилых по-



мещениях и во всем здании в целом. Согласно части 7 статьи 13 ФЗ № 261 «Об энергосбережении...» застройщик имеет право сдать многоквартирный дом только в случае, если в нем установлены индивидуальные приборы учета используемой тепловой энергии. А датой, с которой в России каждый многоквартирный дом после окончания строительства или реконструкции может быть введен в эксплуатацию, было определено 1 января 2012 года.

Выдавая проектировщику задание на проектирование жилого дома, застройщик указывает, какой он видит в нем систему отопления: с вертикальными стояками или с поквартирной горизонтальной разводкой. Оттого, как в здании организована отопительная система, зависит тип и место установки индивидуального теплового счетчика. Кроме того, в обоих случаях для индивидуального учета тепла необходим общедомовой счетчик тепла, по показаниям которого будут производиться расчеты с поставщиком тепловой энергии. Установка индивидуальных приборов учета в системах отопления с вертикальными стояками в проектной документации подробно не расписывается: достаточно сделать примечание в общих указаниях и добавить один дополнительный пункт в заказную спецификацию. Место установки приборов учета (индивидуальных распределителей) и конструкцию узловых соединений производитель указывает в паспорте на счетчик, поэтому в проектной документации эти данные не отражаются.

### Стандартный вариант

Для подавляющего большинства жилых зданий массовой застройки характерна система отопления с вертикальной разводкой, когда через каж-





дую квартиру проходит несколько отопительных стояков. Поквартирный учет тепла осуществляется при помощи радиаторных счетчиков, для этого их устанавливают на каждом отопительном приборе в квартире, а дом должен быть оборудован общедомовым прибором учета тепла.

Радиаторный прибор учета тепла монтируется в строго определенной точке отопительного прибора, измеряет теплоотдачу отопительного прибора и отображает ее на экране в относительных единицах, которые переводятся в единицы измерения тепловой энергии (джоули или калории) на основе показаний общедомового счетчика тепла. Поправку на размеры и мощность каждого конкретного радиатора вносит один из множителей формулы расчета — радиаторный коэффициент. В результате мы получаем величину, пропорциональную количеству теплоты, отданной конкретным отопительным прибором за рассматриваемый период времени.

Радиаторные приборы учета совместимы с любыми отопительными приборами: секционными стальными или чугунными радиаторами, конвекторами, алюминиевыми и трубчатыми радиаторами, регистрами труб, панельными радиаторами с горизонтальным или вертикальным течением воды. Недостаток радиаторных счетчиков заключается в том, что они не определяют, какое количество тепла отдадут отопительные стояки. В связи с этим «неучтенное» тепло стояков ТСЖ или управляющая компания распределяет между отдельными квартирами по тому же принципу, что и другие общедомовые затраты, — пропорционально общей площади квартир.

Если проектируется отопительная система другого вида — двухтрубная, с горизонтальной (лучевой) поквартирной разводкой, — тогда индивидуальный расход теплоты на отопление определяют квартирные приборы учета тепловой энергии.

Для системы отопления с горизонтальной разводкой трубопроводов предназначен врезной теплосчетчик. Он измеряет тепловую энергию, затраченную на отопление квартиры, по температурам прямого и обратного потока энергоносителя.

«Примеры строительства жилых домов с такими системами у нас в городе есть, и здания уже эксплуатируются», — сообщили в отделе энергонадзора службы строительного надзора и жилищного контроля. «Обязанности по установке и эксплуатации приборов учета есть, а обязанностей по организации индивидуального учета у нас пока нет», — отмечает служба строительного надзора и жилищного контроля. Тем не менее, в Тюмени показания индивидуальных счетчиков тепла уже используются управляющими компаниями в расчетах с жильцами.

В одном из новых районов города начали использовать систему централизованного сбора данных «M-Bus». Специалисты обслуживающей компании ежемесячно снимают показания счетчиков. После обработки полученных данных рассчитывается плата за предоставленные услуги и ресурсы. Показания индивидуальных и общедомового приборов учета сверяются ежемесячно перед начислением квартплаты.

### **Общедомовой учет и экономия**

Экономия тепла в доме начинается обычно с современного общедомового оборудования, которое устанавливается и работает в домах. Образцы его выставлены в демонстрационном зале компании «Универсал».

«Большие затраты на отопление связаны с тем, что теплоснабжение — это процесс инерционный. Если в генерирующей компании есть тепловой график, то в зависимости от наружной температуры воздуха она должна подавать в отопительную систему теплоноситель определенной



температуры. Но оборудование котельных не позволяет быстро изменить температуру теплоддачи, энергетикам требуется, как минимум, часов 7–8, и, как показывает статистика, они не успевают это делать: к примеру, днем воздух прогревается до  $-5^{\circ}\text{C}$ , и пока котельная будет понижать температуру, на улице опять похолодает до  $-20^{\circ}\text{C}$ . Как следствие, в домах возникает так называемый «перетоп».

Система горячего водоснабжения напрямую подключается к системе отопления, поэтому температура воды в них идентична. Например, при замерах в домах разных районов была зарегистрирована температура горячей воды от  $97$  до  $107^{\circ}\text{C}$ . А по нормам она не должна превышать  $65^{\circ}\text{C}$ . Добиться соответствия нормативным показателям помогает терморегулятор системы отопления и горячего водоснабжения, который устанавливается на входе системы отопления в дом вместе с общедомовым счетчиком. Устройство задает конкретную температуру поступающей в квартиры горячей воды независимо от температуры подачи теплоносителя от генерирующей компании.

Еще одна технология для жилых зданий — элеваторный узел, по принципу действия схожий с автомобильным термостатом. Он автоматически ограничивает температуру теплоносителя в пределах  $90^{\circ}\text{C}$ , причем не регулирует ее, а лишь удерживает ту температуру, которую по нормам обязана давать котельная.

В те здания, где нет узлов учета (счетчиков), а таких в Тюмени не менее 60%, котельным выгодно подавать воду заниженной температуры, а счета выставять по нормативам. Если же узлы учета устанавливаются без регуляторов, то котельная поступает иначе: она подает теплоноси-

тель температурой выше нормы и предъявляет счет за гигакалории. И тогда жильцы жалуются, что после появления в доме узлов учета (счетчиков) суммы платежей за отопление существенно возрастают.

### Как управлять расходом тепла?

Разумеется, установка индивидуальных приборов учета не имеет смысла, если у собственников квартир не будет возможности управлять потреблением ресурсов. Для этого на каждом отопительном приборе устанавливаются термостатические регуляторы.

«С помощью термостатического регулятора жилец может самостоятельно отрегулировать параметры температуры внутреннего воздуха для своего комфорта в диапазоне  $4\text{--}5^{\circ}\text{C}$  путем поворота регулирующего клапана или установки автоматического режима», — объясняют теорию экономии тепловой энергии в отделе энергонадзора службы строительного надзора и жилищного контроля. — «А если квартира находится на солнечной стороне и весной хорошо прогревается, отопление можно вообще отключить, как и в случае, когда вся семья покидает дом на несколько дней. Счетчик-распределитель будет учитывать только то тепло, которое поступает в отопительный прибор. Поэтому, ограничивая подачу тепла в каждый прибор, жильцы могут сэкономить на платежах за потребленную тепловую энергию».

Индивидуальные счетчики позволяют регулировать потребление тепловой энергии в конкретной квартире. Для этого каждый отопительный прибор в ней оснащается терморегулятором, состоящим из регулирующего клапана и термостатического элемента, где выставляется нужная температура в помещении, которую поддерживает отопительный прибор. Установка терморегуляторов или индивидуальных узлов учета по опыту использования в регионах с условиями, подобными нашим, дает в минимум 30% экономии тепловой энергии.

Еще 20% экономии обеспечивают дополнительные организационные меры: чтобы сберечь тепло, можно не открывать окна для проветривания (заменить стандартную систему вентиляции на эффективную), отключать время от времени батарею, чтобы не было жарко, установить окна с трехслойными стеклопакетами, покрытые теплоотражающей пленкой, которая увеличивает сопротивление теплопередаче и препятствует оттоку тепла через стекло. Прикрепить за отопительные приборы специальный экран, который



позволяет избежать утечки тепла от стены, которая находится за батареей, или выбрать в качестве отопления теплый пол с невысоким потреблением электроэнергии. При этом главный стимул для организационных мер — это как раз возможность каждый месяц оценивать в динамике свое потребление тепла по показаниям индивидуального и общедомового счетчиков.

### Основания для расчета платежей

**Как пояснили в службе строительного надзора, вместе с оборудованием каждая фирма-производитель разрабатывает методику правильной организации индивидуального учета, и поставляет программное обеспечение для расчета платежей за отопление в соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам».**

Дисплей счетчика тепла показывает не абсолютное количество потребленного тепла в килокалориях или киловатт-часах, а относительное — в условных единицах. Поэтому, чтобы расчеты и начисления оказались правильными, сбор и сверка показаний счетчиков должны происходить строго в определенное число месяца либо ежегодно после окончания отопительного сезона. Индивидуальные распределители могут использоваться в расчете платежей только в том случае, если в здании установлен общедомовой прибор учета, а распределителями оборудовано не меньше половины квартир дома.

Для экономиста Консультационного центра по вопросам ЖКХ при администрации города Тюмени обязательная установка индивидуальных счетчиков тепла в новостройках с 2012 года оказалась сюрпризом. На вопрос о том, как и когда должны быть организованы расчеты с жителями за тепловую энергию в новых домах, консультант ответить затруднилась. Специалист справочной службы ЖКХ смогла помочь лишь советом пользоваться формулой расчета из п. 23 Постановления Правительства РФ № 307 «Правила предоставления коммунальных услуг гражданам» и приложения №2 к нему.

### Теплосчетчики в новостройках

Хотя и строители, и жильцы уже привыкли к счетчикам горячей и холодной воды, приборы индивидуального учета тепла в тюменских домах только начинают появляться.

Индивидуальные тепловые пункты с установкой приборов общедомового учета тепла строительные компании выполняют уже давно. Сейчас

задачи застройщиков расширились — от них дополнительно требуется заложить в проект затраты на установку приборов индивидуального учета тепла и установить их в реальности в процессе строительства. А вот смогут ли жители новостроек экономить с помощью счетчиков и тепло, и деньги, целиком зависит от того, как грамотно управляющая компания организует сбор показаний и расчет платежей. Возможно, в будущем, чтобы удешевить оснащение квартир приборами учета тепла и сократить количество счетчиков до одного на квартиру, горизонтальную разводку системы отопления станут проектировать чаще. Чтобы сделать это в панельном доме, необходимо переработать конструктивные элементы здания. Если заменить сохранившуюся за 45 лет существования панельного дома вертикальную разводку отопительной системы на горизонтальную 97-й серии, то изменится схема входа системы в квартиру, и в коридоры понадобится выносить разводку труб. В существующих планировках резервных мест под коммуникации в квартирах не предусмотрено.

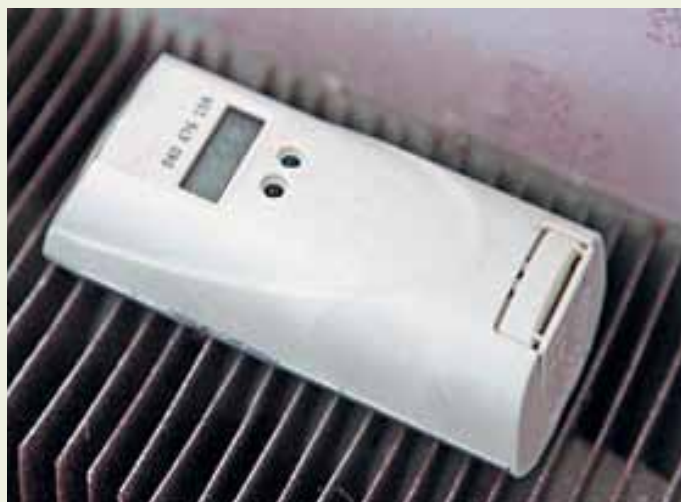
### Мнение эксперта

**Дмитрий Никифоров, руководитель отдела снабжения компании «Универсал»:**

— К выбору прибора индивидуального учета воды необходимо подойти очень внимательно. На тюменском рынке сегодня представлены десятки видов счетчиков учета расхода воды отечественных и мировых производителей. Прежде чем счетчик покупать, стоит обратиться за консультацией в компанию «Универсал» или управление Водоканала, ТСЖ, управляющую компанию, чтобы выяснить, монтаж каких типов счетчиков возможно провести в Вашей квартире. Тогда круг поиска значительно сузится.

Наша компания предлагает в Тюмени индивидуальные водосчетчики фирм «ОХТА» и предоставляет услуги по их установке. Это надежные приборы учета, соответствующие всем современным требованиям к качеству, имеющие все необходимые сертификаты и на деле





доказавшие свою эффективность. С этими компаниями мы работаем на протяжении 10 лет. На установленные нами счетчики предоставляется заводская гарантия.

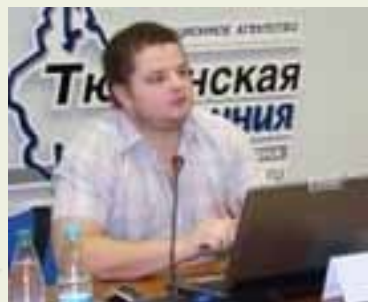
Очень важно, где именно был произведен счетчик. Не так давно в Сибири и на Дальнем Востоке были выявлены счетчики расхода воды с повышенным содержанием радиоактивных веществ. Управление Роспотребнадзора по УРФО предупредило граждан и организации о том, что при проведении радиационного контроля были выявлены счетчики расхода воды, загрязненные радионуклидами. Загрязнение радиоактивным кобальтом. 60 специалистами было обнаружено у счетчиков типа СВ 15Г, СВ 15Х, изготовленных в г. Санкт-Петербурге. Производителя металла тогда установить не удалось. Поскольку эта продукция не соответствует требованиям СанПин 2.6.12523-09 «Нормы радиационной безопасности» (НРБ-99/2009), Роспотребнадзор использование этих счетчиков без предварительного проведения радиационного контроля запретил.

### Санкции для нарушителей

Вместе с новыми требованиями в законе появились и штрафы за их невыполнение. «С 2012 года вступила в силу новая статья 9.16 КоАП РФ «Нарушение законодательства в области энергосбережения», - сообщили в отделе энергонадзора службы строительного надзора и жилищного контроля. — «Часть 3 данной статьи предусматривает ответственность за несоблюдение требований энергетической эффективности и требований их оснащённости приборами учета, используемых энергетических ресурсов при проектировании, строительстве и реконструкции зданий, строений и сооружений. В этом случае должностных лиц могут оштрафовать на сумму

от 20 до 30 тысяч рублей, индивидуальных предпринимателей — от 40 до 50 тысяч рублей, штрафы для юридических лиц составят от 500 до 600 тысяч рублей. В Кодексе об административных правонарушениях речь идет о приборах учета в целом, об индивидуальных приборах учета конкретно ничего не сказано. Но если проектная документация прошла государственную экспертизу и если приборы учета не установлены, то мы будем применять меры к нарушителям».

Обязательная установка индивидуальных приборов учета тепла в строящихся домах — это лишь первый шаг на пути к сокращению затрат потребителей на отопление. Следующий шаг за управляющими компаниями. Насколько тщательно они будут вести учет использованной жильцами тепловой энергии и рассчитывать их ежемесячные платежи. Но даже если собственники квартир действительно станут экономить тепло, этого недостаточно, чтобы считать задачи Закона «Об энергоэффективности...» выполненными. Ведь значительная часть теплопотерь происходит не по вине конечных потребителей, а на пути к ним, через изношенные сети теплотрасс и открытые колодцы. Оплачиваем их мы с вами из собственного кармана, поскольку ресурсонабжающие организации себе в убыток работать



не будут, и эти расходы закладывают в тариф, а возможности сократить такие потери тепла Законом пока не предусмотрены.

**Дмитрий Сапецкий,**  
коммерческий директор  
ООО «Универсал», г. Тюмень

## НОВЫЕ СЕРВИСЫ – ДЛЯ СЕРВИСА

ЕКАТЕРИНБУРГ

Современный российский потребитель становится все более требовательным к качеству коммунальных услуг, и внешняя сторона услуги – комфорт, удобство, затраченное время – не менее важны, чем содержание самой услуги. В данном случае, сфера ЖКХ не является исключением.

Как показывает практика, лояльность клиентов в отношении управляющих компаний во многом зависит от правильно организованной системы взаимодействия сторон. Развитый комплекс сервисов с возможностью самостоятельно выбрать для себя наиболее доступный и удобный способ получения информации по вопросам ЖКХ позволяет «Единому Расчетному Центру» эффективно организовать взаимодействие потребителей и управляющих организаций.

Сервисы, которые мы внедрили за последнее время, решают одну из основных задач - предоставить Абонентам возможность сэкономить самый ценный ресурс - время. Так, в районных отделениях «ЕРЦ» уже давно работает система электронной очереди, которая позволяет автоматически распределять поток посетителей, также уже привычным стал сервис предварительной записи на консультацию в районном отделении (по телефону или через сайт). Жители могут не только выбрать удобное время, во время регистрации они получают информацию о том, какие нужны документы, чтобы решить вопрос за одно посещение. Наш специалист заранее объяснит, что нужно взять с собой и подготовит всю информацию к приходу Абонента.



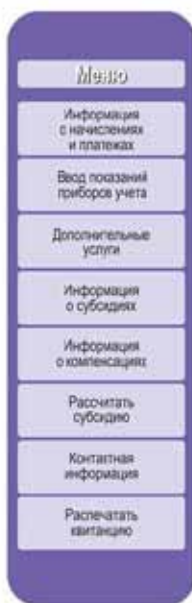
Сентябрьские изменения в законодательстве (вступление в полную силу 354-ПП РФ) на практике показали, насколько важна информационная работа с населением. Еще за год до вступления новых правил в силу началась активная инфор-



мационная кампания для жителей города. Чтобы разъяснить новые правила, готовились специальные выпуски газеты «Единого Расчетного Центра», которые мы размещали в бесплатных для жителей массовых изданиях Екатеринбурга. Подробное и доступное пояснение новых принципов расчетов, формул, работа с квитанцией, личные консультации в районных отделениях, на сайте и по телефону – эти методы позволили смягчить процесс адаптации к нововведениям. Конечно, серьезные изменения в порядке расчетов всегда вызывают много вопросов, но доступность ответов на них – признак

готовности компании работать в интересах потребителей.

Такая информационная работа должна быть систематической, поэтому необходимо постоянно искать новые способы обратной связи с потребителем. В практике «ЕРЦ», например, наряду с традиционными способами консультирования – по телефону, через сайт, с помощью SMS-сообщения или в районном отделении – знаковым стало введение многофункционального «Личного кабинета». Любой житель города, имеющий доступ в Интернет, может в любое время получить информацию по лицевому счету - о начислениях, перерасчетах, учтенных платежах. С сентября количество зарегистрированных пользователей Личного кабинета значительно выросло – с 60 до 100 тысяч. Особенно востребована возможность ежемесячно передавать показания счетчиков, обращаться к архиву показаний и начисле-



ний, оплачивать квитанции с сайта.

Один из показателей эффективности работы компаний в сфере ЖКХ – собираемость средств, начисленных за услуги. На каком бы уровне не обсуждались проблемы жилищно-коммунального хозяйства, одним из основных вопросов всегда остается вопрос собираемости платежей. Опрос ВЦИОМ \*, проведенный в декабре 2012 года,

**По данным ВЦИОМ (декабрь 2012г.)**

**Повышение тарифов на услуги ЖКХ стало серьезной нагрузкой на семейный бюджет для 72% россиян. Особенно остро повышение цен ощутили жители городов-миллионников - 78%**

В сентябре были повышены тарифы на услуги ЖКХ. Как новые тарифы сказываются на положении Вашей семьи, и что Вы в этой связи предпринимаете? (закрытый вопрос, один ответ)

	Все опрошенные	Москва и С-Петербург	города-миллионники	более 500 тыс.	100 - 500 тыс.	менее 100 тыс.	сёла
Это не сказывается существенно на материальном положении нашей семьи, мы без особых усилий платим столько, сколько нужно	13	20	7	19	13	12	13
Это серьезная нагрузка на бюджет нашей семьи, но мы изыскиваем возможности и платим столько, сколько нужно	72	67	78	73	68	76	70
Это непосильная нагрузка для бюджета нашей семьи, мы находимся под угрозой выселения	8	8	12	7	14	7	2
Не платим / собираемся отказаться платить	2	1	0	1	2	1	5

**Цифры:**

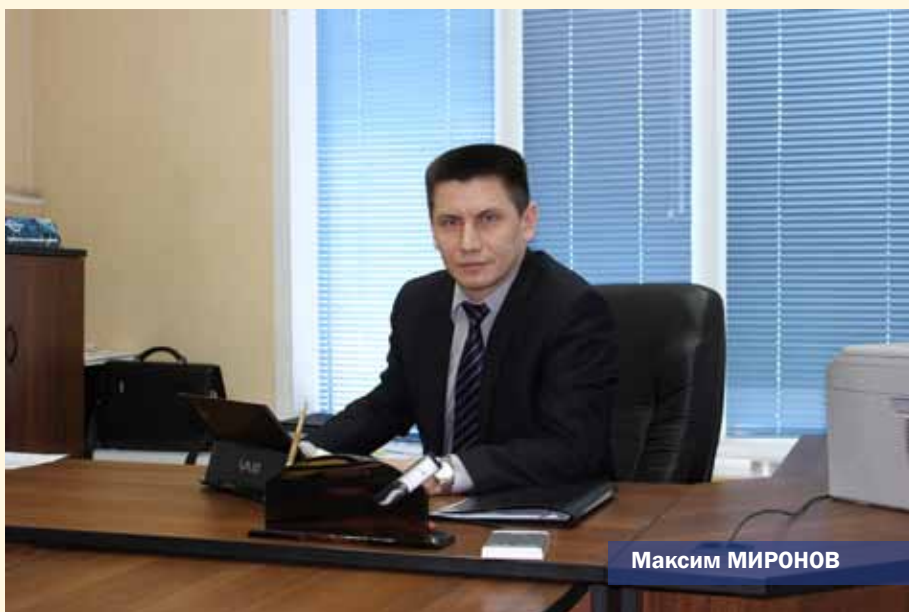
В Екатеринбурге:  
собираемость платежей за ЖКУ  
**в 2010 году:** 96%,  
**в 2011 году** 99,25%  
**в 2012 году** 99,63%.  
**декабрь 2012 года** 107,35%

показал, что повышение тарифов на услуги ЖКХ стало серьезной нагрузкой на семейный бюджет для 72% россиян. Особенно остро повышение цен ощутили жители городов-миллионников (78%). Вкупе с законодательными изменениями в сфере ЖКХ, хороших результатов в части собираемости платежей ожидать было трудно. Однако систематическая работа «Единого Расчетного Центра» и управляющих компаний по развитию единой системы комплексного информационно-расчетного обслуживания и современной инфраструктуры по приему платежей дает очевидные результаты.

Об этом говорят и показатели собираемости платежей. Если в 2010 году процент собираемости за ЖКУ в Екатеринбурге составлял 96%, то в 2011 - 99,25%. Результаты прошлого года, несмотря на все глобальные изменения, говорят о положительной тенденции: в декабре жители Екатеринбурга оплатили 107,35% начислений, а в целом за 2012 год по-

казатель собираемости достиг уровня 99,63%.

«В качестве одной из важных задач 2012 года мы определяли сохранение достигнутого в 2011 году уровня платежей. Все мы хорошо понимаем, что на уровень собираемости влияет множество факторов: качество работы управляющих компаний, качество предоставляемых коммунальных услуг, наличие системы взаимодействия участников рынка ЖКХ, прозрачность расчетов или осведомленность населения о принципах расчетов», - рассказывает директор «Единого Расчетного Центра» Максим Миронов, - «поэтому, несмотря на всю технологическую, методологическую подготовительную работу, деятельность

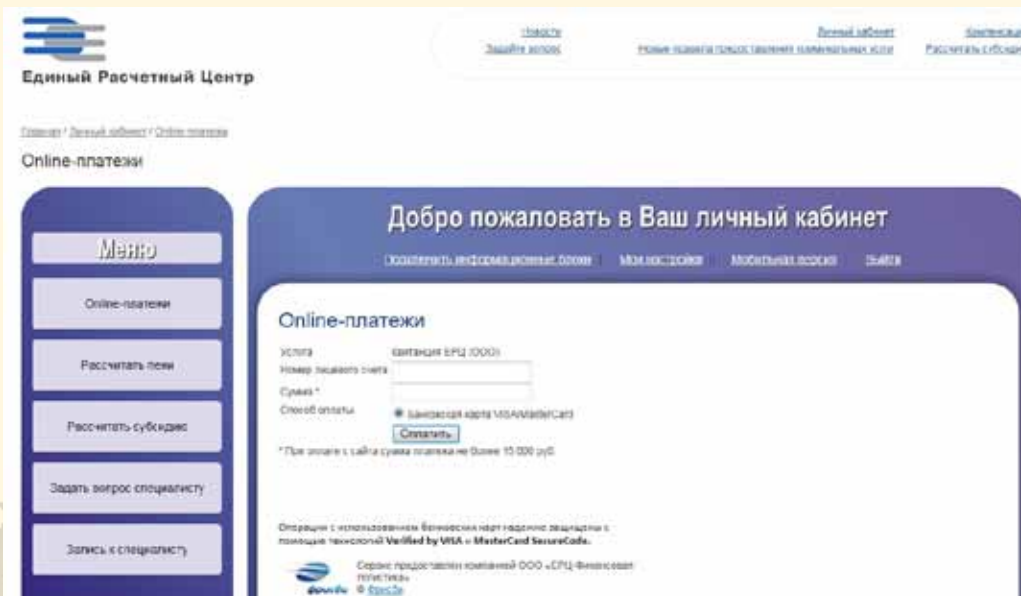


Максим МИРОНОВ

нашей компании строилась таким образом, чтобы все изменения законодательства были понятны горожанам».

Диалог необходим как потребителям услуг, так и самим компаниям жилищно-коммунального сектора. Поэтому реформа должна коснуться не только непосредственной деятельности, но и подходов к коммуникации, которая в наше время невозможна без привлечения современных сервисов и технологий.

**Подготовила  
Елена Сирина,  
«Единый Расчетный  
Центр», г. Екатеринбург**



## ПЛАТИТЬ УДОБНО И КОМФОРТНО

БРЯНСК

**Просторное светлое помещение, несколько кассовых окон, операторы в фирменной одежде РИРЦ – бело-синего цвета, у стены стулья для клиентов. Таким увидели в день открытия Карачевский участок РИРЦа жители города.**

Пункт приема платежей работает здесь более пяти лет. Но условия, в которых находился участок ранее, комфортными назвать было трудно. Цокольное помещение без окон. Спускаться вниз людям приходилось по ступенькам.

Поэтому новость об открытии в центре Карачева по улице Советской 53А обновленного пункта приема платежей люди восприняли с радостью. Можно пойти в центр города по своим делам и оплатить квитанции.

Участок расположен рядом с администрацией города и района, поликлиникой и другими важными учреждениями.

«Разница огромная с тем, что было раньше, – говорит жительница города Ксения Опанасюк, – Помещение как минимум в два раза больше прежнего, очень красивое, с хорошим ремонтом. Радует, что неизменным осталось внимание и приветливость сотрудников участка».

Обновленный участок постарались обустроить максимально удобно для клиентов. Ведь здесь размещаются сразу три службы – кассовый зал по приему платежей, абонентская служба и паспортно-регистрационный участок. В кассовом зале работают одновременно четыре оператора, поэтому очередей нет. Задача абонентской службы – перерасчеты по платежам. Паспортно-регистрационный участок оснащен специальной компьютерной программой, в которую занесены



данные абонентов муниципального жилого фонда.

«Электронная версия паспортного стола, – говорит начальник Карачевского участка Наталья Спиридонова, – позволяет в считанные минуты выдать человеку необходимую справку. Участок обслуживает более 17 тысяч лицевого счетов абонентов – это довольно большой объем работы для сотрудников участка. Здесь можно внести плату за 12 видов услуг.

«С открытием обновленного пункта количество обслуживаемых абонентов будет только увеличиваться», – считает генеральный директор ООО «РИРЦ» Брянской области Юлия Титова.

Глава администрации Карачевского района Василий Бобков отметил большую социальную значимость открывшегося обновленного участка. Новость об открытии современного платежного участка порадовала ресурсоснабжающие организации, так как жителям стало удобнее оплачивать услуги, а значит, и число задолжников по коммунальным платежам будет снижаться. Для еще большего упрощения процедуры оплаты

РИРЦ предоставляет он-лайн услугу «Личный кабинет». Таким способом заплатить за газ, свет или воду можно, не выходя из дома. «Мы постарались сделать так, чтобы жители Карачевского района тратили как можно меньше времени на оплату различных услуг и делали это и в комфортных условиях, – говорит Юлия ТИТОВА, – Открытие современного участка РИРЦ Брянской области будет способствовать улучшению качества обслуживания наших абонентов».



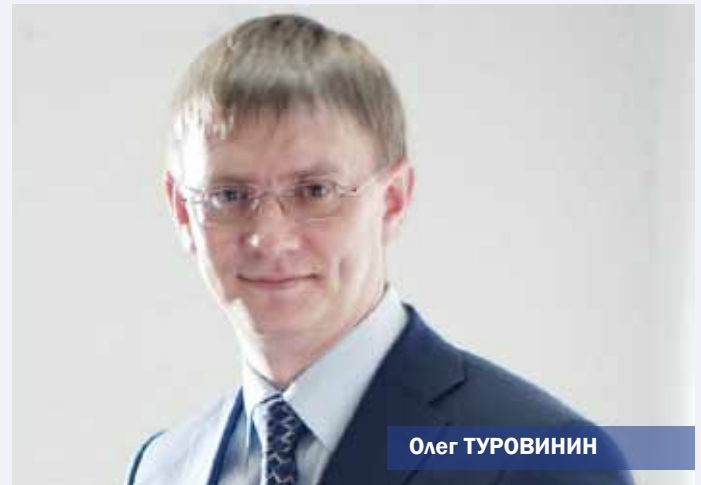
## КОГДА БУДУЩЕЕ СТАНОВИТСЯ НАСТОЯЩИМ

ТЮМЕНЬ

**Интернет-технологии настолько прочно обновились в повседневной жизни российских граждан, что даже такая консервативная и робкая на перемены отрасль, как ЖКХ, не только уверенно осваивает их возможности, но и постепенно сама порождает сервисы, служащие центром притяжения новых пользователей. О том, как и когда начиналось освоение Интернет-сервисов в Тюменском расчетно-информационном центре, рассказал директор Олег Туровинин.**

Тюменский расчетно-информационный центр (ТРИЦ) традиционно славен тем, что первым апробирует и внедряет новые технологии. Не были исключением и Интернет - услуги, о разработке которых мы начали задумываться около 5 лет назад. В результате в конце 2009 года нам удалось первыми из расчетных центров реализовать сервис «Личный кабинет» на сайте компании, затем такой же сервис появился у наших коллег в Москве и Екатеринбурге. Надо сказать, что в том, что эта услуга была реализована в Тюмени и стала востребованной нашими абонентами так рано, есть не только заслуга сотрудников Центра, но и определенное отражение специфики Интернет – аудитории региона. Развитие таких сервисов в нашей сфере принципиально невозможно при низком уровне доступности Интернета у населения в отсутствие достаточного количества точек доступа в сеть Интернет. Можно уверенно сказать, что на момент внедрения услуги, мы уже имели в наличии определенную целевую аудиторию, которая могла оценить подобный сервис и обладала всеми необходимыми характеристиками, в том числе возрастными. К 2009 году средний возраст Интернет-пользователя в Тюмени по результатам Интернет-переписи составлял 23-35 лет. Необходимо заметить, что еще до внедрения «Личного кабинета» нашим пользователям уже была доступна возможность передачи показаний приборов учета через оператора ICQ на сайте компании, а также они активно оплачивали квитанции, используя терминалы, банкоматы и электронные кошельки.

Таким образом, к моменту появления на нашем сайте раздела «Личный кабинет» на территории региона уже существовали условия и предпосылки для успешной реализации нашей идеи, в том числе благодаря деятельности Правительства Тюменской области, всегда уделявшего



Олег ТУРОВИНИН

большое внимание развитию и обеспечению доступности Интернет - технологий.

Вслед за Личным кабинетом в июне 2010 года на сайте Центра появился сервис, позволяющий передавать показания индивидуальных приборов учета, с привязкой непосредственно к программному обеспечению, а затем в октябре этого же года мы реализовали возможность оплаты услуг ЖКХ с помощью банковской карты любого банка, благодаря эквайрингу.

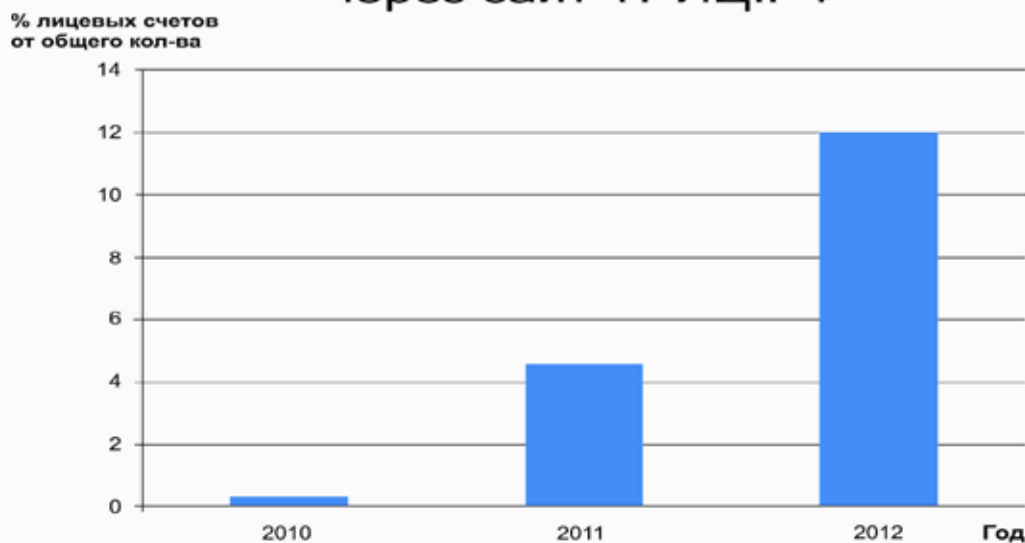
### Что нас ждет в Личном кабинете

В течение последующих трех лет сервисы активно развивались, немалую помощь в их развитии оказали сами пользователи. Достаточно часто, особенно в первое время после внедрения электронных услуг, мы получали от потребителей замечания и предложения по усовершенствованию работы сервисных блоков и удобству их расположения на сайте.

Сейчас пользователю Личного кабинета ТРИЦ доступны следующие опции: просмотр начислений, просмотр оплат, просмотр данных по квартире (площадь, количество зарегистрированных и т.д). Все изменения, связанные с лицевым счетом и регистрацией, отражаются в личном кабинете в режиме онлайн. Абонент может также настроить и получать уведомления о поступлении платежей на свою электронную почту, это очень удобно для родителей (Тюмень - студенческий город), а также для тех владельцев жилья, которые сдают свои квартиры и хотят контролировать своевременность оплаты квитанций.

Есть удобный сервис для собственников нескольких квартир. Они могут получить суперлогин, позволяющий в одном личном кабинете работать с разными лицевыми счетами, им не

## Передано показаний индивидуальных приборов учета через сайт ТРИЦ.РФ



нужно хранить отдельно 2-3 пароля с риском потерять или перепутать их.

Последние изменения, проведенные с этим сервисом, коснулись структуры квитанции, отражающейся в «Личном кабинете». Она была приведена в соответствие с Постановлением правительства РФ № 354, то есть в этом смысле пользователи электронных квитанций получают абсолютно равные права и возможности с теми, кто оплачивает услуги ЖКХ по бумажным документам. Подтверждением тому может служить все более возрастающий уровень доверия к электронным формам работы, это позволило нам сделать следующий шаг: сейчас в режиме тестовой эксплуатации мы работаем над сервисом «Отказ от доставки бумажной квитанции» при подключении услуги «Личный кабинет».

### **Хотелось бы проще, но безопасность важней**

Несмотря на уверенную положительную динамику, отражающую ежегодный прирост пользователей, приходится признать, что существует ряд объективных факторов, ограничивающих развитие этой услуги. Например, мы пока не можем реализовать регистрацию пользователей непосредственно на сайте расчетного центра. В соответствии с Федеральным законом «О защите персональных данных» при регистрации в «Личном кабинете» нам необходимо иметь личную подпись абонента, таким образом, для того, чтобы получить логин и пароль от своего кабинета, пользователь должен лично прийти в один

из наших пунктов и написать заявление. Это не очень удобно, потребители хотели бы, чтобы процесс регистрации был проще, но безопасность все-таки важнее. Хочу отметить, что вопрос информационной безопасности для нас всегда был и будет оставаться приоритетным. Тюменский расчетно-информационный центр первым в Тюменской области получил лицензию по защите информации, специалисты Центра являются экспертами в этой области, мы проводим обучение коллег из других компаний.

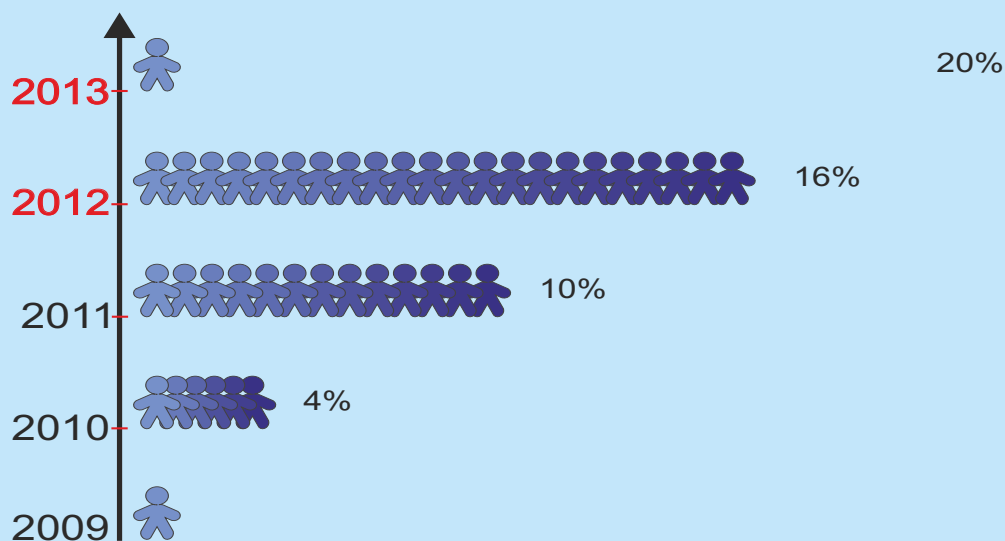
Для наших потребителей, проживающих в других регионах и странах, а также для тех, кому это просто будет удобнее, мы ввели дистанционный способ регистрации - абонент может прислать нам по почте заполненный и подписанный документ, образец которого есть на нашем сайте. Это в определенной степени облегчило ситуацию, на сегодня у нас есть абоненты, оплачивающие коммунальные платежи из Германии, Израиля, США, я уже не говорю о владельцах квартир, проживающих в соседних округах и на территории других субъектов РФ. Окончательно снять ограничение, связанное с необходимостью прихода в пункт или отправки почтового сообщения, и реализовать регистрацию на сайте мы сможем только после того, как широкое распространение получит механизм цифровой подписи.

### **Популяризация сервисов – задача общая**

Конечно, создать сервис это еще не все, необходимо прилагать усилия для его продвиже-



## Количество абонентов, использующих сервис Личный кабинет



ния. Для того, чтобы количество пользователей наших электронных услуг росло, мы реализуем программу по популяризации наших сервисов: операторы в пунктах и call-центре регулярно напоминают нашим потребителям об их удобстве и доступности. Мы размещаем информацию на квитанциях, активно сотрудничаем с журналистами, рассказывая и показывая на практике, насколько удобно использовать те или иные функции. Продвижение таких социальных сервисов, как оплата услуг ЖКХ – задача общая, и мы благодарны Правительству Тюменской области за то, что у нас в регионе это понимают. Сейчас на территории области активно работает программа «Расширяя горизонты». Целью программы является повышение компьютерной грамотности населения. В рамках этого проекта на территории муниципальных образований юга Тюменской области организуются пункты коллективного доступа к сети Интернет, проводятся бесплатные компьютерные курсы для различных категорий граждан, особенно радует, что курсы пользуются популярностью среди населения старшего и даже пенсионного возраста. Использование электронных сервисами Тюменского расчетно-информационного центра введено в программу

курсов отдельным образовательным модулем. Особенно хороший эффект это дает в Ялуторовске, Ишиме, так как там население немного старше, чем в Тюмени, и нуждается в большем внимании. Во многом благодаря реализации этой программы за первые 6 месяцев 2012 года на территории Тюменского региона количество активных пользователей сети Интернет выросло на 20% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, что дает нам право предполагать, что электронные услуги расчетного центра обязательно найдут своего потребителя.

### Вместо заключения

В завершение хочется сказать, что возможности информационных технологий далеко не исчерпываются описанными мной проектами. Спустя три года с момента открытия первого электронного сервиса, в год 10-летия ТРИЦ мы подводим итоги и гордимся полученными результатами работы, однако и в будущем планируем развивать линейку электронных сервисов для наших абонентов. Множество интересных проектов и идей ждут своей реализации. В преддверии профессионального праздника, хочу пожелать сотрудникам центра творческих успехов и воплощения всех их самых смелых замыслов и надеюсь, что Тюменский расчетно-информационный центр по-прежнему будет занимать лидирующие позиции в своей сфере.



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
**ИНФОЦЕНТР**  
ТЮМЕНСКИЙ РАСЧЕТНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

Подготовила Татьяна Кузнецова

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЛИФТОВЫЙ СОЮЗ: ПЕРСПЕКТИВЫ СОТРУДНИЧЕСТВА СО СТРУКТУРАМИ ЖКХ

Сегодня современный многоквартирный жилой дом невозможно представить без основных коммунальных услуг, таких, как отопление, водоснабжение, канализация. Но особое место в ряду инженерных сооружений зданий по праву занимает лифт. Он требует к себе значительно более пристального внимания, поскольку справедливо считается сложным и опасным механизмом. Крайне важно обеспечить его бесперебойную и безопасную работу. Как сделать лифт надежным, долговечным и энергоэффективным — вот вопросы, которые призваны решать сегодня лифтовые организации страны в тесном сотрудничестве с различными структурными подразделениями ЖКХ.

### Лифтовое хозяйство страны на современном этапе

На территории Российской Федерации в настоящее время эксплуатируется порядка 500 тыс. лифтов и почти 90% из них пассажирские. Ежедневно лифты нашей страны перевозят более 90 миллионов человек. Естественно, лифтовый парк страны растет и обновляется.

Отметим, что ежегодно по стране вводится в эксплуатацию около 26 тысяч новых лифтов. Не меньшее количество отслуживших свой срок (25 лет) лифтов восстанавливаются путем капитального ремонта или модернизации. Растет количественный и качественный состав лифтостроительных, специализированных монтажных и обслуживающих организаций. Тем не менее, в последнее время в лифтовой отрасли наблюдается достаточно серьезная проблема, решать которую необходимо, объединив усилия не только лифтовых, но и иных служб и, в первую очередь, коммунальных.

Большая часть существующих ныне лифтов была смонтирована в 70-80-е годы прошлого века в период массового строительства многоквартирных домов (МКД). Почти все они выработали свой ресурс. Их необходимо выводить из эксплуатации, отключать и заменять. На сегодняшний день замене или модернизации подлежат, как минимум, 30% находящихся в эксплуатации лифтов. Получается, что каждый третий лифт находится в аварийном, нерабочем состоянии, а это почти 150 тысяч технически сложных и потенциально опасных для жизни людей объектов.



Ежегодно эта цифра значительно возрастает, в то время как уровень безопасности изношенных лифтов постоянно снижается. Пока не удастся в полной мере обеспечить положительную динамику обновления старых лифтов. В первую очередь это связано со значительными финансовыми затратами, необходимыми для замены и модернизации лифтов.

С 2008 года, когда мировой финансовый кризис коснулся и нашей экономики, замена и модернизация лифтов на региональном и муниципальном уровнях практически прекратилась. При этом, в связи с реформированием ЖКХ, остро стал подниматься вопрос о перекладывании бремени замены лифта, как общего имущества, на плечи жильцов. Однако опыт показывает: использовать средства жителей, проживающих в старых домах, для полного финансирования замены или модернизации лифта (заметим — самого дорогостоящего оборудования в доме!) в сегодняшних экономических условиях не представляется возможным.



Российский лифтовый комплекс оказался сегодня в довольно сложной ситуации. Перед ним поставлена колоссальная задача обновления огромного лифтового парка страны в короткие сроки. Как выполнить задачу, не имея ни финансового, ни нормативного инструмента для ее исполнения.

Сейчас лифтовики находятся в состоянии здравомыслящего, но парализованного человека. Есть потенциал для развития, есть кадровые ресурсы, есть профессиональные представления о том, как следует реализовывать грандиозные планы. Но нет возможности что-либо предпринять, пока не будет оказана серьезная финансовая поддержка со стороны государства и не будет создана прочная нормативная база, регламентирующая деятельность всей лифтовой отрасли. Сегодня лифтовой комплекс, по сути, разьединен: монтажные работы находятся, в основном, в ведении строителей, эксплуатация и обслуживание — у жилищно-коммунального комплекса, независимая оценка соответствия — в Росстандарте. Проблема существует серьезная, и решать её жизненно необходимо.

Чтобы осуществить намеченные планы, лифтовики намерены встать на ноги как отрасль, так как прекрасно понимают сложность ситуации и полны решимости повернуть вектор назревших изменений в положительную сторону.

### Объединение — первостепенная задача

Лифтовое руководство пришло к пониманию необходимости создания профильных объединений на принципах саморегулирования. Появились лифтовые саморегулируемые организации (СРО), каждая из которых охватывала определенный этап жизненного цикла лифта: производство, монтаж, оценку соответствия, техническое обслуживание и ремонт подъёмно-транспортного оборудования и устройств диспетчерского контроля.

Для структур ЖКХ наиболее близкой по стоящим перед ними задачами является Ассоциация делового сотрудничества «Саморегулируемая организация «Лифтсервис» (АДС «СО «Лифтсервис»). Она была создана еще в 1989 году на базе треста «Рослифт». Ее создание позволило сохранить накопленный опыт эксплуатации лифтового оборудования, экономически обоснованные федеральные тарифы, внедрить систему технического обслуживания и планово-предупредительного ремонта, добиться принятия Положения об эксплуатации лифтов и решить другие актуальные задачи.

В феврале 2010 года был учрежден Национальный Союз лифтовых СРО (НСЛ СРО) - высшая форма консолидации профильных организаций на тот момент, объединившая более 700 предприятий, куда вошла АДС «СО «Лифтсервис».

Развитие многосторонних отношений лифтовой отрасли со смежными сферами (строительство, машиностроение, проектирование и т.д.) привело к осознанию необходимости значительного расширения рамок деятельности и структурной составляющей Союза. Для дальнейшего укрепления и усиления динамики развития отрасли, Союзу требовалось открыть возможности вступления в него не только СРО, но и иных объединений, предприятий и организаций.

Таким образом, в феврале 2012 года НСЛ СРО был реорганизован в Национальный Лифтовый Союз (НЛС), что стало знаменательным событием для всего лифтового сообщества страны. Это дало возможность вступать в него на основе добровольного членства объединениям (ассоциациям, союзам и т.д.) российских и иностранных юридических лиц, а также общественным объединениям и другим некоммерческим ор-

ганизациям лифтовой отрасли и созданным для представления и защиты общих интересов таких организаций.

Сегодня НЛС — крупнейшее объединение лифтовиков, в которое входят четыре лифтовые саморегулируемые организации, партнерства проектировщиков и компаний, занимающихся механизированными парковками, Национальный Союз Саморегулируемых организаций в области промышленной безопасности (НССО ПБ), Некоммерческое Партнерство «Саморегулируемая организация «Межрегиональное объединение лифтопроизводителей».

Лифтовики целенаправленно идут к реализации намеченных позиций. Сегодня можно смело утверждать, что НЛС это:

- обширная география;
- технические возможности – от проектирования и производства до утилизации, включая монтаж, оценку соответствия и обслуживание;
- контроль всего процесса, что позволяет оперативно устранять возникающие проблемы и причины, препятствующие развитию бизнеса;
- представление интересов и консолидированного мнения таких объединений лифтовиков как: саморегулируемые, некоммерческие и общественные организации, объединения работодателей, профессиональные союзы, иностранные юридические лица.

### Главные партнеры лифтовиков — структуры ЖКХ

Согласно Техническому регламенту «О безопасности лифтов» специализированная лифтовая организация (СЛО) – это юридическое лицо, зарегистрированное на территории Российской Федерации, предметом деятельности которого является осуществление одного или нескольких видов деятельности по проектированию, производству, монтажу, демонтажу, техническому обслуживанию, ремонту, модернизации, диспетчерскому контролю лифтов. Здесь необходимо быть внимательным и осмотрительным.

Назвать себя СЛО может ряд доморощенных бригад, не имеющих ни опыта, ни навыка, ни желания заниматься лифтовыми проблемами серьезно. Основным «достоинством» таких «специализированных» организаций является необоснованно заниженная цена на техническое обслуживание. В результате технологически сложное лифтовое оборудование, установленное в МКД, попадает в неумелые руки и приходит в



нерабочее состояние, что в итоге ведет к серьезным поломкам, преждевременному износу и выходу лифта из строя. В создавшейся ситуации управляющим компаниям, ТСЖ, ЖК и другим собственникам лифтового имущества, можно посоветовать одно – быть внимательными при выборе подрядчика по техобслуживанию лифтов, обращаться к предприятиям-профессионалам, имеющим квалифицированный персонал, производственную и ремонтную базы, склады с запчастями или же состоящим в договорных отношениях с заводами-поставщиками запчастей и оборудования.

АДС «СО «Лифтсервис» объединяет 240 специализированных лифтовых организаций, осуществляющих деятельность в 65 регионах России и охватывающих более 60% эксплуатационно-сервисного рынка страны.

Реестр специализированных лифтовых организаций, созданный Ассоциацией и содержащий исчерпывающую информацию о любой из них, может быть предоставлен по первому требованию заинтересованного собственника. В нём содержится полная информация обо всех орга-

низациях, входящих в НЛС, которая может быть использована руководителями коммунальных служб для совместной деятельности и выбора партнеров.

Организации-члены Ассоциации находят все больше понимания и доверия со стороны представителей ЖКХ, которые видят в них реальных партнеров в достижении качественных высот коммунального обслуживания населения. Одним из важных направлений совместной деятельности считается участие в подготовке стандартов и правил по управлению МКД, в которых отдельным блоком выделен раздел об эксплуатации и обслуживании лифтового хозяйства.

В качестве оказания помощи партнерам следует отметить просветительскую деятельность АДС «СО «Лифтсервис».

В 2012 году подготовлены и выпущены в свет брошюры, касающиеся деятельности СЛО, они содержат методические рекомендации по улучшению качества работы. Это пособие «Лифты: особенности управления инженерным оборудованием многоквартирного дома», где раскрываются актуальные вопросы применения современного законодательства о безопасности лифтов при управлении МКД, затрагивается широкий спектр проблем в сфере лифтового хозяйства.

Следующее издание «Саморегулирование в лифтовом хозяйстве России 2007-2011 гг.», своего рода, краткий исторический очерк, в котором определены основные вехи истории возникновения и становления института саморегулирования



в лифтовом хозяйстве страны. Брошюра крайне полезна работникам коммунального комплекса при решении вопросов создания СРО в сфере ЖКХ.

Сегодня в НЛС уверены, что, укрепляя связи между лифтовиками и структурами ЖКХ, управляющими компаниями, ТСЖ, и совершенствуя нормативную базу и законодательство, привлекая профессиональных специалистов, удастся создать комфортную среду проживания для миллионов граждан.

**Подготовил Константин Голин**

Более подробно о деятельности АДС «СО Лифтсервис» можно прочитать на сайтах:  
НЛС - [www.lift.ru](http://www.lift.ru).

АДС «СО Лифтсервис» - [www.adslift.ru](http://www.adslift.ru).

Или узнать по телефону:

ООО «БизнесСервис»: 8(499) 75300-92.





**Саморегулируемая Организация  
Некоммерческое Партнерство  
«Национальный Жилищный Конгресс»  
г. Москва, Архангельский пер. д. 9, стр. 1, офис 6  
тел. (495) 930 09 30  
E-mail: [snpngk@bk.ru](mailto:snpngk@bk.ru)  
[www.ncongress.ru](http://www.ncongress.ru)**