

Брошюра «Описание текущей ситуации в ЖКХ России»

разработана

Центром дистанционного обучения «АКАТО» (<http://www.acato.ru>)

(автор: [Нифонтов Дмитрий Юрьевич](#))

во взаимодействии с Национальной Ассоциацией «Инфраструктура России» (ИнфраРос) и
НП «Фонд содействия реформам местного самоуправления»

брошюра размещена на интернет-сайте «АКАТО» по ссылке:

http://acato.ru/media/downloads/general/Broshura_GKH_Rossii.pdf



«Описание текущей ситуации в ЖКХ России.

**Формирование целей и задач по
модернизации, прозрачности и использованию
информтехнологий.**

**Анализ и предложения альтернативных
путей достижения поставленных целей»**

г. Москва, 2015 г.

Оглавление

1. Текущая ситуация	2
1.1. Техническое состояние инженерно-технических коммунальных систем и строительных конструкций.....	2
1.2. Экономическое состояние отрасли	8
1.3. Правовое регулирование жилищной сферы.....	9
1.4. Потребители жилищно-коммунальных услуг.....	11
2. Предложения по развитию ЖКХ России.....	19
2.1. Подготовка специалистов.....	19
2.2. Жилищное просвещение потребителей ЖКУ.....	19
2.3. Повышение ответственности органов государственной власти и местного самоуправления.....	24
2.4. Техническая модернизация коммунальных инженерных систем	25
2.5. Популяризация сферы ЖКХ.....	27
3. Использование информационных технологий в ЖКХ	30
4. Заключение	34

1. Текущая ситуация

1.1. Техническое состояние инженерно-технических коммунальных систем и строительных конструкций

По данным Росстата, по состоянию на 1 января 2012 года в России зарегистрировано 3,2 млн многоквартирных домов, степень износа 1,65 млн из них – от 31 до 65 процентов, еще 210 тысяч домов имеют степень износа от 66 до 70 процентов. Физический износ основных фондов ЖКХ в Российской Федерации остается на уровне 60 процентов, достигая в отдельных муниципальных образованиях 70 – 80 процентов. Около 30 процентов основных фондов жилищно-коммунального хозяйства уже полностью отслужило нормативные сроки.

Темпы нарастания износа продолжают составлять два-три процента в год, степень износа составляет в среднем по России 46 процентов. Наиболее остро эта проблема стоит в малых и средних городах (с численностью населения менее 250 тысяч человек) ввиду их низкой инвестиционной привлекательности для крупных частных инвесторов. По данным Всероссийской переписи населения, из 1099 городов на территории РФ 881 город (80,2 процента) имеет численность населения от 10 до 250 тысяч человек. В этих городах проживают 40,6 млн человек, что составляет 42,4 процента от общей численности городского населения страны.

В 2013 году Минрегионразвития РФ подготовило доклад «О мерах по повышению качества предоставления жилищно-коммунальных услуг». Как отмечают авторы доклада, в период с 1992 по 2007 год произошло

более чем трехкратное снижение объема проведения капитального ремонта многоквартирных домов – с 22,8 млн кв. метров до 6,9 млн кв. метров. И это притом что 11 процентов всего жилищного фонда России нуждается в неотложном капитальном ремонте и переоборудовании коммунальных квартир для посемейного заселения, а 9 процентов – в реконструкции, а проведение капитального ремонта ежегодно требуется почти 4 процентам от всего объема жилищного фонда (порядка 100 млн кв. метров в год). По данным Росстата, на 1 января 2012 года в России более 1,6 млн многоквартирных домов (или более 51,5 процента от общего числа), в которых проживают около 48 млн человек, имели износ от 30 до 65 процентов и, соответственно, нуждались в проведении капитального ремонта. Оценочная стоимость их проведения может составлять от 1,2 трлн рублей (при проведении выборочных капитальных ремонтов) до 3,6 трлн рублей (при проведении комплексного капитального ремонта).

Состояние систем теплоснабжения заслуживает вклада Минрегионразвития отдельного разговора. Системы теплоснабжения поселений в РФ включают более 77 тысяч котельных, около 24 тысяч центральных тепловых пунктов, более 160 тысяч километров тепловых сетей. Более 60 процентов объектов находятся в муниципальной собственности. Показатели эффективности работы систем теплоснабжения на 20 – 30 процентов хуже, чем в североевропейских странах, отмечают эксперты.

В последние 20 лет износ оборудования ТЭЦ и теплосетей критически вырос. Количество котлов со сроком эксплуатации более 30 лет составило 75 процентов, в том числе более 50 лет – 23 процента, а турбин – 64 и 18 процентов соответственно. Низкая эффективность работы ТЭЦ из-за недостаточности потребляемых тепловых нагрузок и недоинвестирования отрасли в целях ее модернизации стала причиной снижения их конкурентоспособности на оптовом рынке электроэнергии и мощности, и начался процесс вывода объектов генерации из эксплуатации.

Аналогичная ситуация и с тепловыми сетями: 68 процентов сетей выработали свой ресурс (превышен критический срок службы трубопроводов). Усугубляет ситуацию практическое отсутствие резервирования в сетях (отсутствие закольцовок, перемычек) на ремонтный период и на случай аварий, в том числе на источниках тепловой энергии. Гидравлические режимы в сетях зачастую разрегулированы, что значительно повышает эксплуатационные расходы, в первую очередь на электроэнергию, используемую для работы насосов, и ухудшает качество теплоснабжения.

Статистика по надежности сетей негативная: повреждаемость за последние пять лет выросла в 1,7 раза; потери составляют более 20 процентов (зарубежный опыт – 6 – 8 процентов); перекладка сетей по факту не превышает 2 процентов в год от общей протяженности (при потребности минимум в 6 процентов). В связи с чем, к примеру, в 2010 году экономический ущерб от аварий и инцидентов составил более 27 млрд рублей.

Следствием этих негативных факторов, отмечают авторы, является некачественное предоставление услуг теплоснабжения и горячего водоснабжения (массовые «недотопы»), значительные ограничения в обеспечении многоквартирных домов тепловой энергией при аварийных ситуациях в системе теплоснабжения, длительные отключения горячего водоснабжения в ремонтный период.

Низкий уровень замены водопроводных и канализационных труб, проведения санации водопроводных и канализационных сетей (нанесение цементно-песчаных покрытий, использование пластиковых рукавов и др.), а также слабое применение материалов нового поколения (полимерных, пластиковых труб) значительно снижает срок эксплуатации трубопроводов по сравнению с зарубежными показателями, что в совокупности ухудшает показатели состояния систем водоснабжения и водоотведения страны.

На самом деле цифры, приведённые Минрегионразвития РФ и Росстатом, какими бы катастрофичными они ни были, представляются всё равно заниженными! Происходит это по ряду причин.

Во-первых, подавляющая часть бюджетов муниципальных образований – дефицитные. Это не позволяет муниципальным образованиям предоставлять гражданам не только равноценные жилые помещения в собственность взамен помещений в домах, признанных аварийными, но даже предоставить достаточный объём муниципального маневренного фонда для временного проживания собственников помещений признанных аварийными домов очень затруднительно. Одним из последствий является уклонение муниципалитетов от признания аварийными тех домов, которые по своим техническим характеристикам однозначно являются таковыми.

Во-вторых, система органов власти построена по принципу «вертикали», в которой прослеживается чёткое распределение полномочий и ответственности: ответственность «спускается» на низовой уровень, полномочия «стягиваются» на как можно более высокий уровень. В результате «низовые» органы государственной власти и органы местного самоуправления изначально направлены на сокрытие каких бы то ни было проблем – во избежание как порицания вышестоящих органов и отдельных функционеров, так и необходимости самостоятельно эти самые проблемы решать, что при отсутствии финансов и необходимых полномочий затруднительно.

В-третьих, необходимо отметить влияние уже общепризнанной существенной деградации систем образования, здравоохранения, снижения уровня жизни населения России за последние 15-20 лет. В совокупности такая ситуация привела к люмпенизации населения, что, в свою очередь, способствовало назначению на выборные должности ряда органов региональной власти и местного самоуправления крайне некомпетентных, зачастую аморальных людей, которые осуществляли затем построение исполнительно-распорядительных органов власти из наиболее лояльных работников, независимо от их

компетентности, уровня образования, опыта работы. Председатель Комиссии по развитию социальной инфраструктуры, местного самоуправления и ЖКХ Общественной Палаты РФ И.Л.Шпектор неоднократно заявлял, что уровень компетентности мэров, сити-менеджеров муниципальных образований России в сфере ЖКХ крайне низок, зачастую недопустимо низок, что, разумеется, способствует дальнейшему разрушению остатков инфраструктуры отрасли. С мнением Игоря Леонидовича невозможно не согласиться. В результате такие «псевдоспециалисты» не просто искажают количественные показатели проблем жилищной сферы, зачастую эти показатели неизвестны им самим.

На протяжении многих лет подавляющее число инженерно-технических систем и строительных конструкций жилищно-коммунального хозяйства России не просто не реконструировалось, не модернизировалось, но даже текущее обслуживание производилось крайне неэффективно, «наплевательски», без соблюдения ряда технических требований. Персонал, занятый обслуживанием коммунальных инженерных систем и строительных конструкций многоквартирных домов, в подавляющем большинстве технически неграмотный. В результате практически повсеместно планово-предупредительные работы вытеснены аварийно-восстановительными ремонтами, которые многократно дороже финансово и длительнее по времени. При этом, как уже отмечалось выше, практически повсеместное отсутствие резервных систем ремонтируемых участков сетей требует минимизации времени ремонта, что влечёт за собой отказ от выполнения ряда технических требований и проведение ремонтов с недопустимо низким качеством.

Кроме того, несмотря на включение в тарифы на коммунальные услуги стоимости работ по обслуживанию сетей, такие работы часто выполняются не в полном объёме или не выполняются вообще. Причина и в существенных дебиторских задолженностях, вследствие которых ресурсоснабжающие организации не располагают достаточным количеством финансовых средств для осуществления качественного обслуживания сетей, и в неправомерном присвоении рядом ресурсоснабжающих организаций указанных средств. При этом важно понимать, что РСО могут оказывать существенное давление на органы власти и надзорные инстанции, угрожая прекратить поставку тех или иных коммунальных ресурсов, вследствие чего могут быть привлечены к ответственности органы местного самоуправления, в обязанности которых входит организация предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципальных образований.

Необходимо отметить, что в последние 20 лет практически не велась никакая-либо работа по популяризации деятельности ЖКХ, наоборот – у современной молодёжи есть стойкое убеждение, что предприятиями ЖКХ России управляют вызывающие исключительно неприязнь преступники, воры, которые незаконно присваивают огромные финансовые средства, поступающие к ним в качестве квартплаты, а в подчинении у таких руководителей работают некомпетентные,

неграмотные, не знающие русского языка нелегальные иммигранты, которые явно неспособны работать качественно.

При этом не только не развивается, а практически ликвидирована система подготовки специалистов жилищной сферы, отсутствуют какие-либо профессиональные стандарты, учебные заведения не осуществляют обучение необходимых в ЖКХ специалистов. Кадры, обладающие необходимой в ЖКХ квалификацией, при этом востребованные в других отраслях, всегда предпочитают другие отрасли. Это касается и рабочих специальностей (слесари, электрики), и технических специалистов (теплотехники, инженеры, строители), и административного персонала (бухгалтеры, экономисты, юристы). Причины не только в негативном имидже работников сферы ЖКХ, но и в низкой заработной плате в этой отрасли.

В результате персонал предприятий жилищной сферы в подавляющем числе случаев формируется «по остаточному принципу» – из наименее квалифицированных специалистов, либо из вообще не имеющих квалификации граждан, что, безусловно, негативно сказывается на состоянии строительных конструкций и коммунальных инженерно-технических сетей.

Наиболее подвержены разрушению тепловодоканализационные сети – как внутридомовые, так и внешние, расположенные на территории муниципальных образований. Это обусловлено особым режимом эксплуатации таких сетей. Их конструкции непосредственно контактируют с водой, что, как известно, способствует коррозии и разрушению металла, из которого построены такие системы (в большинстве случаев тепловодоканализационные системы сооружаются из стальных деталей). Вода может содержать очищающие, обеззараживающие реагенты и различные загрязнители, что может приводить и к усилению разрушающего воздействия на материал сетей, и к засорам и повреждениям различного рода технических устройств (запорных арматур, сопел и т.д.), применяемых в сетях. При этом в таких сетях необходимо поддерживать установленное нормами давление, что может приводить к дополнительному негативному воздействию, а в случаях остановки/запуска эксплуатации и в аварийных ситуациях возможны различного рода гидроудары, существенно повреждающие элементы таких сетей. В системах отопления и горячего водоснабжения, кроме того, необходимо соблюдать температурный режим, то есть использовать их для транспортировки именно нагретой воды, а воздействие горячей воды существенно более разрушительно, чем воздействие холодной.

В несколько лучшем состоянии находятся электрические сети, но и они остро нуждаются в модернизации вследствие существенного увеличения количества различного рода электрических приборов, используемых гражданами в быту. Электрические сети многих домов, введенных в эксплуатацию в СССР, не рассчитаны на одновременное использование собственниками отдельных квартир электрооборудования суммарной мощностью выше 2 кВт. В настоящее время такая мощность может быть потреблена одним только электрическим

чайником, а ведь совместно с чайником могут использоваться и стиральные машины, и телевизоры, и аудио-, видеоаппаратура, и даже электробойлеры. В результате электросети перегружаются, их отдельные элементы могут повреждаться, «перегорать» от прохождения по ним электрического тока высокой силы, а зачастую замена отдельных элементов поврежденных электрических сетей затруднительна, и требуется ремонт довольно-таки больших сегментов таких сетей.

Строительные конструкции многоквартирных домов последние годы, и даже десятки лет, обслуживаются также крайне неудовлетворительно. Как уже говорилось ранее, по данным Росстата, по состоянию на 1 января 2012 года в России более половины многоквартирных домов имеют степень износа от 31 до 65 процентов, свыше 6% домов имеют степень износа от 66 до 70 процентов. И, как опять же говорилось ранее, эти цифры представляются заниженными.

Строительные конструкции многоквартирных домов подвергаются разрушению не только вследствие природных явлений (дожди, снегопады, ураганы и т.п.), но в первую очередь под воздействием антропогенного фактора – то есть в результате действий людей.

Необходимо отметить негативное воздействие, наблюдаемое вследствие высокого износа и большого количества аварий коммунальных сетей. Порывы, повреждения трубопроводов приводят к затоплению помещений домов – в первую очередь, подвальных. Затопление влечёт за собой разрушение стен, элементов строительных конструкций. Ликвидация таких аварий зачастую связана с необходимостью проведения неких элементов строительных работ – расширению (или созданию новых) проёмов в стенах и строительных перекрытиях, оборудованию различных креплений и т.д.

Немаловажную роль в разрушении домов играют сами собственники помещений этих домов. Собственники проводят в своих помещениях различного рода перепланировки, подавляющая часть которых ни с кем не согласуются, что является нарушением действующего законодательства. В результате перепланировок в отдельных случаях нарушаются несущие стены, несущие конструкции, что способствует разрушению домов. Дополнительно отметим, что в процессе перепланировок часто производится и переоборудование, в результате чего изменяются характеристики коммунальных систем – в том числе, систем отопления и водоснабжения, что приводит к разбалансировке общедомовых сетей и способствует усилению разрушающих воздействий на эти системы.

Существенные негативные воздействия оказываются, кроме того, на фасады зданий в процессе размещения рекламных конструкций и вывесок, установки кондиционеров, остекления балконов и лоджий, установки параболических антенн и иных устройств, конструкций и оборудования.

Помимо этого подавляющая часть собственников иждивенчески относится к общему имуществу домов, к местам общего пользования. Именно сами собственники в большинстве случаев наносят повреждения дверям, окнам,

стенам подъездов, ступеням и перилам лестниц, производят переустройство кабельных шахт, осуществляют повреждение и переоборудование чердачных, подвальных, межэтажных перекрытий. Кроме прямого негативного воздействия повреждений (кажущихся иногда несущественными) в целом на конструкции дома, необходимо отметить, что устранение этих повреждений и восстановление конструкций влечёт за собой необходимость использования финансовых средств, которые могли бы быть направлены на другие работы – в том числе на реконструкцию и модернизацию коммунальных инженерно-технических систем и строительных конструкций домов.

В целом можно констатировать, что техническое состояние инженерно-технических систем и строительных конструкций подавляющей части многоквартирных домов России крайне плачевно. При этом обветшание и разрушение жилищного фонда и коммунальных сетей идёт гораздо более быстрыми темпами, чем их ремонты, восстановление и реконструкция.

1.2. Экономическое состояние отрасли

По информации, озвученной в апреле 2014 года Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, ежегодный оборот ЖКХ составляет 4 трлн рублей, это почти 7% ВВП страны.

По сообщению Национальной службы взыскания, по состоянию на октябрь 2014 года объем задолженности за жилищно-коммунальные услуги в России вырос на 14% с начала года и составил 933 млрд рублей, в годовом выражении, с 1 октября 2013 года, рост составил 19,7%, или 153 млрд рублей. Начиная с июня 2014 года эксперты отмечают снижение темпов роста задолженности. В июне – сентябре объем рос в среднем на 0,9% в месяц, а в предыдущие месяцы темпы роста никогда не опускались ниже 1,5%.

Как видно из приведённых данных, оборот средств в сфере ЖКХ огромен, но задолженности поражают своей колоссальностью. Можно отметить, что задолженность в ЖКХ (свыше 900 млрд рублей) превышает, например, дефицит консолидированного бюджета Российской Федерации в 2013 году (848,7 млрд рублей).

Около 80% указанного долга – это задолженность промышленных и сельскохозяйственных предприятий, бюджетных организаций, а также исполнителей коммунальных услуг (УО, ТСЖ, ЖСК).

Согласно данным Национальной службы взыскания, по состоянию на октябрь 2014 года задолженность населения составила 193 млрд рублей. С начала 2014 года данный показатель вырос на 13%, или 22 млрд рублей, на начало января 2014 года эта задолженность составляла 171 млрд рублей. По данным Росстата, на конец 2013 года кредиторская задолженность управляющих компаний составила 141,4 млрд рублей.

Необходимо заметить, что вопреки расхожему мнению, якобы чуть

ли не единственной причиной катастрофического состояния ЖКХ является недобросовестность управляющих компаний, присваивающих себе деньги потребителей, из приведённых данных видно, что задолженность управляющих компаний (141,4 млрд рублей на конец 2013 года) ниже, чем задолженность населения (171 млрд рублей на начало 2014 года).

Таким образом, подавляющая часть задолженности в сфере ЖКХ создана вовсе не населением и не управляющими компаниями и ТСЖ, а крупными сельскохозяйственными и промышленными предприятиями (в том числе государственными), а также бюджетными организациями различных уровней – федеральными, региональными, муниципальными. При этом основными кредиторами являются государственные корпорации, такие как ОАО «Газпром» и ОАО «СО ЕЭС». Таким образом, как минимум по задолженностям государственных организаций и предприятий, с учётом того, что основными кредиторами являются государственные корпорации, государство могло бы провести реструктуризацию существенной части задолженности, однако этого не происходит.

1.3. Правовое регулирование жилищной сферы

За последние несколько лет в сфере жилищного законодательства приняты сотни правовых актов только федерального уровня, а региональных и муниципальных вообще не сосчитать. Далек не каждый специалист знает даже реквизиты всех этих документов, не говоря уж об их содержании. Разумеется, большинство потребителей ЖКУ не знает жилищное законодательство и подавно.

Необходимо отметить ряд некоторого рода неопределённостей, присутствующих в жилищном законодательстве. Например, в ЖК РФ плата за содержание и ремонт общедомового имущества названа «оплатой за жилое помещение». Не совсем ясно, по каким причинам законодатель избрал именно такое название, но последствия такого решения негативны.

Исходя из буквального прочтения, довольно значительная часть жильцов воспринимает такой вид платежа, как оплату неких услуг и работ непосредственно в своем жилом помещении. Расшифровка «плата за содержание и ремонт» приводит к мнению, что человек платит за некоторые работы по содержанию и ремонту, проводимые в принадлежащем ему жилом помещении. Однако, разумеется, такое мнение неверно, и оплата за жилое помещение на самом деле является платой за содержание и текущий ремонт общего имущества многоквартирного дома.

Совершенно недостаточным представляется количество различного рода разъяснений, инструкций по порядку применения различных положений жилищного законодательства.

Кроме того, необходимо обратить внимание, что, например, Министерство

строительства и ЖКХ Российской Федерации, уполномоченное давать разъяснения порядка применения ряда Постановлений Правительства РФ, регулирующих жилищные отношения, позволяет себе издавать некорректные, а порой просто абсурдные письма.

Так, например, Письмом от 10.04.2014 N 5942-МС/04 Минстрой России дал разъяснения, якобы при расчёте объема потреблённой услуги по водоотведению в целом по многоквартирному дому применяются положения **Федерального закона от 07.12.2011 N416-ФЗ**, хотя на самом деле указанный закон не относится к комплексу жилищного законодательства и применяется только в части, не урегулированной жилищным законодательством. Вопрос же расчёта объёма общего водоотведения дома урегулирован Постановлениями Правительства РФ от 14.02.2012 N124 и от 06.05.2011 N354, и установленный порядок отличается от того, который признан верным письмом Минстроя России. Многие эксперты по юридическим вопросам ЖКХ неоднократно указывали Министерству на неверные разъяснения, данные в письме, но никто в Минстрое не спешил признавать письмо недействительным. Частью судебных инстанций неверная позиция Минстроя признана в качестве обоснования судебных решений.

Письмом от 23 декабря 2014 г. N 25364-ОГ/04 Минстрой России наконец-то признал свою ошибку и разъяснил правильный порядок расчёта объёма общего водоотведения дома, однако за 8 месяцев существования иной официальной позиции Министерства эта самая позиция была многократно озвучена в огромном числе судов различного уровня – от мировых и районных до Верховного. В результате многие организации и предприятия жилищно-коммунального комплекса понесли необоснованные многомиллионные убытки (которые, между прочим, тоже учтены в общей сумме задолженности, указанной в разделе 1.3 настоящего Доклада), множество юристов, экономистов иных специалистов сферы ЖКХ были заняты работой по представлению интересов своих предприятий в судах, тем самым трудовые ресурсы отвлекались на работу, которой вообще не потребовалась бы, если бы Минстрой России своевременно дал верные разъяснения.

В данный момент можно говорить об уже сложившейся судебной практике по вопросу водоотведения на ОДН. Практика эта очень неоднозначна и противоречива, достижение единообразия толкования судами РФ жилищного законодательства в части расчёта объёма водоотведения многоквартирных домов представляется трудоёмким, затратным по времени и финансам процессом. Одной из причин сложившейся ситуации, безусловно, можно считать некорректные действия Минстроя России.

Отдельного внимания заслуживает Письмо Минстроя России от 24.02.2015 N 4745-АЧ/04, которым Министерство разъяснило ряд вопросов, касающихся лицензирования деятельности по управлению МКД. Письмо ярко демонстрирует вольное отношение Минстроя с нормами федерального

жилищного законодательства. Вместо ссылок на правовые акты и их системного толкования, основным аргументом разъяснений является фраза «Минстрой России считает...».

Показательно, например, то, что Минстрой не исполнил возложенную на него обязанность по ведению Реестра дисквалифицированных лиц, то есть, такого Реестра на данный момент попросту нет. А именно из него лицензирующий орган обязан получать информацию. Но, как указано в письме, «Минстрой России считает возможным» пользоваться Реестром дисквалифицированных лиц ФНС.

Здесь необходимо отметить не просто поспраие норм законодательства, но и двойственность стандартов, требований. Ведь невозможно себе представить, чтобы, например, управляющая компания не исполнила требований к раскрытию информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и в своё оправдание заявила, что проводит некие организационно-технические мероприятия, в связи с чем «считает возможным» запросить информацию или в органах местного самоуправления, или где-либо ещё. В этом случае привлечение УК к ответственности представляется неотвратимым. Аналогичные противоречащие законодательству действия Минстроя России заместителем министра (являющимся, между прочим, главным государственным жилищным инспектором) считаются нормальными.

Федеральное законодательство также содержит множество неточностей. Некоторые из них вызваны просто нарушением правил русского языка, неправильной расстановкой знаков пунктуации, в результате чего смысл утверждённых положений может быть неясен, не определён.

Например, исходя из правил русского языка, понять смысл первого предложения пункта 6 статьи 7 Федерального закона от 21.07.2014 N255-ФЗ («Закон о лицензировании деятельности по управлению многоквартирными домами»), попросту невозможно.

Исходя из сказанного, хотелось бы пожелать представителям органов власти всё-таки руководствоваться в своей деятельности нормами права, и издавать различного рода документы в соответствии с действующим законодательством РФ, давать официальные разъяснения, а не направлять в различные инстанции частные мнения, не обоснованные действующими правовыми актами.

1.4. Потребители жилищно-коммунальных услуг

Очевидно, что участниками жилищных отношений являются практически все жители России. Если рассматривать в качестве потребителей ЖКУ не организации и предприятия, а именно отдельных граждан, население нашей страны, то можно отметить ряд особенностей в сфере потребления жилищно-коммунальных услуг.

Потребительская безграмотность

Проблема недостатка, а то и полного отсутствия квалификации граждан в вопросах жилищно-коммунальных услуг стоит в России как никогда остро. Подавляющая часть потребителей ЖКУ абсолютно некомпетентна в жилищной сфере.

Причин такой ситуации можно выделить несколько:

1) Сложность и высокая динамичность изменений жилищного законодательства

Как уже отмечалось ранее, за последние несколько лет комплекс жилищного законодательства многократно изменён и дополнен сотнями различного рода правовых актов только федерального уровня. Количество региональных и муниципальных правовых актов вообще подсчитать затруднительно. Далеко не каждый специалист сферы ЖКХ знает даже хотя бы названия и реквизиты этих правовых актов, не говоря уж об их содержимом. Потребители же жилищно-коммунальных услуг в большинстве своём и подавно не знакомы с этими документами.

В результате потребители не могут оценивать жилищное законодательство комплексно, системно. Свои знания (высокую ценность которых, кстати, подавляющее число самих потребителей признаёт) в этой области обыватели черпают из телепрограмм, статей в печатных СМИ, из информационно-коммуникационной сети Интернет, из выступлений и заявлений различных общественных и политических деятелей. Эти знания всегда обрывочны, опираются на вырванные из контекста положения различных законодательных, подзаконных и иных правовых актов. В значительной части случаев информация, доведённая до потребителей ЖКУ, вообще не опирается ни на какие положения законодательства, а является или частным, ничем не обоснованным мнением, или откровенной выдумкой. Например, СМИ, в рамках фактически информационной войны с исполнителями коммунальных услуг, часто внушают потребителям ЖКУ, что управляющие организации, ТСЖ, ЖСК не исполняют некие нормы, установленные законом, и тут же рассказывают о выдуманных нормах – таких, например, как обязанность зимой трижды в день посыпать песком тротуары у подъездов, обязанность содержать, ремонтировать и менять почтовые ящики, обязанность дважды в сутки вывозить мусор и т.д. и т.п.

Разумеется, такие нелепые «разъяснения» лишь ещё больше запутывают граждан, и способствуют ещё большему непониманию потребителями ЖКУ свода жилищного законодательства.

2) Действия СМИ

Необходимо отметить, что средства массовой информации практически повсеместно указывают в качестве виновников всех проблем исполнителей коммунальных услуг – то есть УО и ТСЖ. Чтобы ни случилось – виноваты «коммунальщики»! Кстати, почему-то «коммунальщиками» не называют РСО – тех, кто поставляет так называемые коммунальные ресурсы, «коммунальщиками» у нас традиционно называют УО, ТСЖ, ЖСК. И именно их объявляют виноватыми во всех проблемах жилищной сферы. При этом часто в СМИ озвучиваются просто несуществующие нормы и правила, за несоблюдение которых телезрителям и читателям газет предлагается сразу же «наказывать» своё ТСЖ, свою управляющую организацию путём подачи жалобы в ГЖИ, в прокуратуру, в Роспотребнадзор. В целом СМИ создают негативный образ исполнителей коммунальных услуг.

Можно утверждать, что в России подавляющая часть телезрителей лучше воспринимает именно негативную информацию – именно программы, посвящённые негативным явлениям, имеют наиболее высокие рейтинги. При этом отдельные телезрители могут являться откровенными социопатами, которым психологически требуется совершать некие негативные действия по отношению к представителям окружающей общественности. Получаемая негативная информация такими людьми подсознательно классифицируется по критериям доступности объекта ненависти. При этом доступность различных преступников, коррумпированных чиновников, аморальных звёзд шоу-бизнеса крайне низка по сравнению с доступностью специалистов жилищной сферы, работников УО, ТСЖ, ЖСК. По этой причине именно сотрудники указанных организаций, в первую очередь «атакуются» социопатами и иными личностями, страдающими различными психическими расстройствами. Специалистами жилищной сферы общепризнано, что количество необоснованных обращений граждан существенно возрастает в периоды обострений психических заболеваний (медработники в качестве таких периодов определяют весну и осень).

Необходимо отметить, что именно УО, ТСЖ, ЖСК часто являются организациями, наиболее заинтересованными в грамотных потребителях. Именно исполнители коммунальных услуг в подавляющем числе случаев информируют жильцов обслуживаемых домов об изменениях жилищного законодательства, об установленных тарифах и нормативах, именно они ведут приём граждан, дают ответы на жалобы и обращения. И в подавляющем числе случаев именно УО, ТСЖ, ЖСК собирают средства с потребителей ЖКУ.

Однако, негативный образ исполнителей коммунальных услуг не только способствует снижению платёжной дисциплины (ведь человек, уверенный, что деньги с него собирает вор, не горит желанием платить вору), но и порождает огромное недоверие к информации, предоставляемой ТСЖ, ЖСК, УО. Необходимо отметить, что чаще всего, эта информация является очень важной для граждан, но именно она ставится потребителями под сомнение. Даже разъяснения, полученные жильцом во время личных визитов в управляющую

организацию, ТСЖ, часто вызывают недоверие жильцов.

В результате, посредством настоящей информационной войны против исполнителей коммунальных услуг, огромной части населения России навязана Концепция вражды, основой которой можно считать утверждение «Потребитель и Исполнитель КУ – заклятые враги».

Такая Концепция представляется неэффективной и крайне губительной для всей сферы ЖКХ.

Одно из важнейших «положений» указанной Концепции утверждает, что исполнители КУ недобросовестны в части управления финансовыми потоками, а именно – присваивают оплату коммунальных услуг, внесённую потребителями, вместо того, чтобы направлять такую оплату в РСО. Приведённые в разделе 1.2 настоящего Доклада сведения (задолженность управляющих компаний на конец 2013 года, составляющая 141,4 млрд рублей, ниже задолженности населения, составляющей 171 млрд рублей на начало 2014 года, исходя из чего можно предположить, что управляющие компании часть задолженности населения погасили за счёт собственных средств, в качестве которых можно рассматривать коммерческую прибыль от эффективного управления МКД) как минимум не подтверждают такое предположение.

3) Излишняя «политизированность» жилищной сферы

Чуть ли не каждый кандидат на ту или иную должность в органах власти считает необходимым пообещать наладить ЖКХ. При этом, разумеется, такие кандидаты опираются на потребности электората. А с учётом низкой грамотности потребителей, их проблемы часто надуманны и необоснованны. Подавляющее число политиков в своих предвыборных кампаниях не ставит целью что-либо разъяснить своим избирателям, а считает необходимым заявить, что избиратели, безусловно, правы, и после избрания на ту или иную должность эти самые политики обязательно будут эти якобы абсолютно правомерные заявления и жалобы брать в работу и решать проблемы. Разумеется, в таком случае неграмотные потребители лишь получают подтверждение правильности своей безграмотной позиции.

К таким же политическим проблемам можно отнести очень слабые «санкции» к потребителям ЖКУ, которые нарушают законодательство (в частности – не оплачивают потреблённые услуги), поскольку каждый потребитель – это избиратель. А избирателя, безусловно, надо любить. В итоге безграмотный потребитель получает поддержку политических властей, что только усугубляет и без того непростую ситуацию в сфере ЖКХ.

В целом потребительская безграмотность приводит к обветшанию, разрушению многоквартирных домов, к психологическому дискомфорту участников жилищных отношений и росту социальной напряженности

Неверные представления и лже-теории

Одним из серьёзных последствий жилищной безграмотности можно назвать непонимание собственниками квартир самого факта владения своим помещением и последствий этого факта, в частности обязанности содержания не только помещения, но и общедомового имущества. Разумеется, это приводит к иждивенческому отношению как минимум к общему имуществу и к снижению платёжной дисциплины.

Потребительская безграмотность, кроме того, приводит к непониманию как структуры платы за ЖКУ в целом, так и непониманию структуры платы за содержание и текущий ремонт в частности. Многие граждане никак не могут понять, что, например, из 3-4 тысяч рублей общей квартплаты в пользу УК или ТСЖ поступит лишь 500-800 рублей. А когда такое понимание наступает, многие из разобравшихся в этом вопросе считают, что это деньги исключительно на уборку подъездов и ремонт дверей и окон тех же подъездов.

Откровенное изумление некоторых собственников квартир вызывает, например, факт, что сотрудники УК получают зарплату из средств, собранных с жильцов в качестве квартплаты. Недоумение у многих вызывает, что на обеспечение работы по начислению платежей, осуществлению перерасчетов, изготовлению и распространению квитанций, оказывается, тратятся какие-то деньги, и деньги эти берутся из того же «содержания и ремонта».

Известна масса примеров, когда УК под давлением общественного негодования вместо необходимых (но незаметных собственникам!) работ по ремонту инженерных систем в подвале дома проводит не особо нужные (но при этом такие заметные и радующие жильцов!) работы по косметическому ремонту подъездов. Разумеется, это популистские меры! Но УК иногда вынуждена на них идти, чтобы окончательно не рассориться с жильцами.

Еще одним негативным последствием потребительской безграмотности является возникновение лже-теорий, постулатами которых является одна мысль: «Нас обманывают! С нас требуют денег больше, чем положено!». Такие теории используют вырванные из контекста правовых актов фразы, фрагменты математических и технических расчётов, различные спорные (зачастую непроверяемые) утверждения. И эти псевдонаучные псевдоюридические теории привлекают множество последователей, что, безусловно, губительно для жилищной сферы.

Подавляющая часть граждан не воспринимает коммунальные услуги в качестве неких товаров и услуг. Многие уверены, что потребление жилищно-коммунальных услуг является само собой разумеющимся, бесплатным – такие потребители не понимают, и не задумываются, какая работа проделана для того, чтобы в их квартире были вода, тепло, электроэнергия. Для них поставка

коммунальных услуг представляется в качестве некоего природного явления. Например, наступает зима – батареи в квартире самостоятельно начинают теплеть.

Дополнительным аргументом в пользу такой позиции является широко распространяемый, но при этом ничем не обоснованный лозунг «Все ресурсы России принадлежат народу!». Часто в качестве обоснования этого лозунга упоминается Конституция РФ, а именно пункт 1 статьи 9 («*Земля и другие природные ресурсы используются и охраняются в Российской Федерации как основа жизни и деятельности народов, проживающих на соответствующей территории*»). Однако, на самом деле указанным положением не устанавливается принадлежность природных ресурсов народу, более того, пункт 2 той же статьи 9 Конституции РФ устанавливает: «*Земля и другие природные ресурсы могут находиться в частной, государственной, муниципальной и иных формах собственности*».

Тем не менее, приверженцев идеи об имеющемся у каждого жителя России праве на бесплатное использование воды, тепла, электричества довольно-таки много, и во всех законодательных, подзаконных, иных правовых актах они видят только те, вырванные из контекста, части норм и положений, которые подтверждают их мнение, остальное просто «не замечается», игнорируется.

Одна из лже-теорий, например, содержит мысль, что общее имущество многоквартирного дома принадлежит не владельцам помещений, а некому иному собственнику – например, администрации муниципального образования, или правительству, или еще кому-то. В результате, естественно, исчезает желание содержать это самое «имущество неизвестного хозяина», возникает непонимание, почему именно собственники квартир должны оплачивать, например, капитальный ремонт дома, который, по их мнению, им не принадлежит. В целом непонимание собственника помещения, что он является и собственником некоторой части общего имущества, приводит исключительно к негативным последствиям. Такое положение вещей представляется недопустимым.

Также получает широкое распространение следующая теория. Поскольку собственники оплачивают содержание общего имущества пропорционально своей доле в этом общем имуществе, тариф на содержание и ремонт должен умножаться не на площадь квартиры конкретного собственника, а на площадь той доли именно общего имущества, которая принадлежит этому собственнику. Например, если тариф 10 рублей с квадратного метра, и площадь некой квартиры 60 квадратных метров, общая площадь помещений дома 3 150 квадратных метров, из них общедомовая собственность 150 квадратных метров, площадь помещений в собственности 3000 квадратных метров, предлагается такой метод расчета: делим площадь квартиры 60 метров на общую площадь помещений 3000 метров и умножаем на площадь общедомовой собственности (150 кв.м). Получаем, соответственно, 3 квадратных метра ($150 \times 60 / 3000$) – это доля этого конкретного собственника в общем имуществе дома. Затем эту долю мы умножаем на тариф

10 рублей, и получаем, что такой собственник должен заплатить за содержание и ремонт 30 рублей.

Естественно, такой порядок расчета неверный, и озвученная теория ложная. Разумеется, тариф 10 рублей надо умножить на площадь квартиры 60 метров и получать стоимость содержания и ремонта 600 рублей, а никак не 30.

Еще одна «набирающая силу» лже-теория касается расчета платы за отопление при расчёте объёма потреблённой теплоэнергии по нормативу потребления. Сторонники этой теории утверждают, якобы проводят расчёт стоимости коммунальной услуги по отоплению в соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утверждёнными ПП РФ от 06.05.2011 N354 (далее – Правила 354), а именно по формуле 2 Приложения 2 Правил 354. На самом деле они проводят предварительные дополнительные расчёты, вычисляя некую неустановленную правовыми актами величину, условно называемую «стоимость единицы теплоэнергии». Эту стоимость получают путём перемножения тарифа на теплоэнергию и норматива потребления теплоэнергии на отопление. Полученная величина подставляется в формулу 2 вместо тарифа (что, разумеется, неправомерно). Полученная в результате такого расчёта стоимость коммунальной услуги по отоплению ниже рассчитанной в соответствии с Правилами 354 стоимостью в 40-50 раз. Такая разница получается вследствие необоснованного применения в формуле 2 норматива потребления не один раз, а дважды. Если перевести норматив из гигакалорий на квадратный метр в месяц, например в мега- или килокалории на квадратный метр в месяц, то результаты расчёта по неверному методу существенно отличаются. В случае же применения верного метода результат расчёта от перехода на другие единицы измерения не меняется.

Разумеется, эти и подобные им лже-теории находят сторонников, в первую очередь, потому, что пропагандируют одну простую мысль – жильцам предъявляется к оплате сумма больше, чем положено, на самом деле нас обманывают и вводят в заблуждение.

Вред таких теорий очевиден – это и падение платежной дисциплины, и обострение отношений между участниками жилищных отношений, и тот же рост жалоб и социальной напряжённости.

Доказать несостоятельность таких теорий можно только грамотными доступными разъяснениями – то есть реализацией именно качественных программ жилищного просвещения населения.

Потребность в просвещении и реализация обучения

Потребность в жилищном просвещении потребителей жилищно-коммунальных услуг уже признана всеми: в том числе, органами власти всех уровней – от муниципальных до федеральных, всеми участниками жилищных

отношений – и РСО, и исполнителями КУ, и потребителями, и собственниками помещений.

Однако, качественного просвещения, обучения жилищным вопросам практически нигде не осуществляется. Подавляющая часть программ жилищного просвещения (а то и все существующие программы) построена по одному принципу: «У Вас есть проблема? Вот Вам образец жалобы – пишите, и всё решится».

В результате и УО, и ТСЖ, и прокуратуры, и ГЖИ, и суды просто завалены жалобами, подавляющее число которых необоснованы, а то и попросту безграмотны. И ведь все эти жалобы требуют обработки, ответов. Жалобы, направленные, например, в ГЖИ или прокуратуру, часто требуют проверок, и даже если заранее известно, что нарушений нет, материалы обрабатываются, люди пишут отчеты, объяснительные, служебные записки, копируют сотни листов документов и так далее.

Рассмотрим, к чему это приводит, на примере того, как, например, может срываться работа Интернет-сайтов. Речь идёт о так называемых DoS-атаках. На какой-либо сайт посредством специального программного обеспечения поступает огромное количество запросов, в силу невозможности обработать такое огромное число запросов сайт перестаёт работать, «виснет».

Многочисленные обращения в управляющую компанию можно сравнить с такими информационными атаками. При постоянном росте жалоб, обращений, заявлений в какой-то момент абсолютно все сотрудники УК вынуждены будут заниматься только обработкой этих жалоб вместо того, чтобы осуществлять деятельность по содержанию и ремонту домов. А при дальнейшем росте таких обращений деятельность компании может просто завершиться. В итоге и дома не будут обслуживаться, и обращения не будут обрабатываться.

Это ни в коем случае не призыв к отказу от обращений к исполнителю коммунальных услуг. Однако, необходимо, опираясь на практику, отметить, что подавляющее число жалоб является необоснованным, и эти жалобы не просто дестабилизируют работу УК, но и способны полностью такую работу блокировать. Есть факты, что в течение 2014 года в некоторых управляющих организациях различными проверяющими и надзорными органами было проведено по 300-400 проверок. Проверки эти проводились в рабочие дни, а поскольку количество рабочих дней в году меньше, чем количество проведенных проверок, очевидно, что такие организации проверяли по несколько инстанций в день.

Основной причиной огромного числа этих самых необоснованных жалоб, безусловно, является низкая грамотность (а порой – абсолютная безграмотность) потребителей ЖКУ

2. Предложения по развитию ЖКХ России

2.1. Подготовка специалистов

В настоящее время в ЖКХ России как никогда актуален лозунг И.В.Сталина, произнесённый ещё в далёком 1935 году: «Кадры решают всё!».

Действительно сложно себе представить нормальное функционирование какой-либо отрасли при отсутствии в этой отрасли профессионалов, компетентного обученного персонала.

Дефицит специалистов в сфере ЖКХ остро ощутим, и это уже признано на всех уровнях.

Представляется необходимым проводить обучение и специалистов организаций и предприятий жилищно-коммунального комплекса (РСО, УО, ТСЖ), и специалистов органов местного самоуправления, и специалистов региональных органов государственной власти (профильных министерств и департаментов, законодательных органов, органов, регулирующих тарифы), и специалистов федеральных органов государственной власти, а также специалистов надзорных и судебных инстанций.

С целью реализации массового повышения квалификации необходимо утвердить профессиональные стандарты отрасли, сформировать государственный заказ высшим и средним профессиональным учебным заведениям, способствовать увеличению количества специалистов, прошедших профильное обучение специальностям сферы ЖКХ. В том числе необходимо выделять узкие направления (касающиеся жилищной сферы) из таких направлений профессионального обучения как экономика, юриспруденция, бухгалтерия и т.д. и т.п.

2.2. Жилищное просвещение потребителей ЖКУ

Нормальное функционирование отрасли ЖКХ невозможно без понимания конечными потребителями жилищно-коммунальных услуг структуры этой отрасли, системы взаимодействия организаций и предприятий жилищной сферы, схем перемещения финансовых потоков, порядка формирования и расхода бюджетов организаций и предприятий отрасли.

Представляется необходимым наличие у потребителей жилищно-коммунальных услуг не просто поверхностных знаний, а наличие именно глубоких знаний, понимания сути процессов сферы ЖКХ.

Острая потребность в разработке и реализации качественных программ жилищного просвещения общепризнана, однако, идея такого просвещения либо не реализуется вообще, либо реализуется крайне некачественно.

Прежде всего, представляется необходимым отказаться от «Концепции

вражды», о которой уже говорилось ранее в настоящем Докладе, и осуществлять внедрение и развитие «**Концепции сотрудничества и взаимодействия**». Особенно актуально внедрение такой концепции во взаимоотношения «Исполнитель КУ – Потребитель КУ». Разработку и реализацию программ жилищного просвещения предлагается осуществлять как раз в рамках Концепции сотрудничества и взаимодействия.

Приоритетными направлениями жилищного просвещения представляется необходимым установить разъяснения по нескольким направлениям:

1) Ответственность собственников помещений (нанимателей, потребителей ЖКУ) по вопросам потребления коммунальных услуг и содержания общедомовой собственности (в том числе в части финансирования капитального ремонта)

Каждый собственник помещения многоквартирного дома должен чётко понимать, что помимо непосредственно своего помещения, в его обязанности входит содержание части общедомового имущества. Необходимы детальные разъяснения, указания на то, что именно владелец какой бы то ни было собственности несет ответственность за надлежащее содержание своей собственности.

Собственникам необходимо давать разъяснения, что, несмотря на название платежа «оплата за жилое помещение», этот платёж идёт на содержание именно общедомового имущества, а не конкретного помещения конкретного собственника. А помимо содержания и текущего ремонта необходимо проводить капитальный ремонт общедомовой собственности, и обязанность по финансированию такого ремонта возложена именно на собственников помещений многоквартирного дома, и ни в коем случае не на Правительство или органы местного самоуправления.

Потребители коммунальных услуг должны знать, какие коммунальные услуги им обязаны предоставлять, параметры этих услуг, требования к их качеству и допустимые отклонения. Кроме того, потребители должны знать свои обязанности по вопросу потребления коммунальных услуг, а именно: обязанность по своевременной оплате потреблённых услуг, обязанность по оборудованию своего помещения индивидуальными приборами учёта (и участию в оборудовании всего дома общедомовыми приборами учёта), обязанность своевременно передавать показания этих приборов учёта, обязанность сообщать о регистрации в своём помещении жильцов, обязанность сообщать исполнителю коммунальных услуг о фактах временного отсутствия с предоставлением подтверждающих документов, отсутствие права самовольного переоборудования системы отопления квартиры и т.д. и т.п.

Потребителям жилищно-коммунальных услуг необходимо давать

подробные разъяснения о последствиях неисполнения своих обязанностей, в том числе о риске оплаты пеней с просроченной задолженности, риске принудительного взыскания (и даже конфискации части имущества в счёт долга), о риске ограничения доступа к коммунальным услугам.

2) Структура квартплаты. Тарифы и нормативы потребления. Полномочия собственников и государственное регулирование

Потребители жилищно-коммунальных услуг должны иметь представление, кому, за что и в каком размере они производят оплату, чётко понимать структуру платежа, и направление финансовых потоков.

Собственники помещений, потребители услуг должны знать, сколько конкретно денег из их квартплаты идёт в доход исполнителя коммунальных услуг, а сколько поступает в РСО. Порой невозможно объяснить жителям, что подавляющая часть квартплаты – это стоимость коммунальных услуг. Невозможно объяснить жителям и то, что УК и ТСЖ абсолютно не заинтересованы в завышении стоимости коммунальных услуг, а даже наоборот – заинтересованы в снижении такой стоимости. Поскольку чем ниже стоимость КУ, тем ниже оплата банку за прием таких платежей, тем ниже сумма задолженностей собственников перед УК, тем по большому счёту проще той же УК взаимодействовать с жильцами управляемых домов.

Потребителям должны даваться детальные разъяснения процесса тарифообразования – кем, на каком основании, в каком порядке утверждаются тарифы и нормативы потребления коммунальных услуг. Претензии типа «Управляющая компания повысила нам стоимость отопления!» несостоятельны и попросту неприемлемы.

Кроме того, собственники помещений, должны чётко понимать, что именно они устанавливают плату за содержание и ремонт, они должны знать, на какие конкретно работы тратится эта оплата (включая «незаметные» работы – такие, как ремонт инженерных внутридомовых систем в подвалах и на чердаках, проведение расчётов и перерасчётов стоимости коммунальных услуг, претензионная работа с дебиторами и кредиторами и т.д.).

Собственники должны знать, что именно они избирают УК или создают ТСЖ, иметь чёткое понимание того, что если им не нравится исполнитель коммунальных услуг, они имеют право выбрать или создать другого. Но ни в коем случае недопустимы заявления типа: «Я не хожу на Общие собрания, потому что за меня уже всё решено...» (далее после таких слов обычно указываются конкретные должностные или иные лица, которые, разумеется, воруют, и которых ну никак не могут победить все жители МКД, в едином порыве выступившие против).

3) Общее имущество, его содержание и ремонт. Состав работ по содержанию и текущему ремонту. Выбор способа управления, выбор

исполнителя коммунальных услуг. Рассмотрение и утверждение тарифа на содержание и ремонт

Каждый собственник помещения многоквартирного дома должен знать, что входит в состав общего имущества, какие работы необходимо проводить для надлежащего содержания этого имущества. Потребителям ЖКУ необходимо дополнительно разъяснять состав работ административного персонала исполнителей коммунальных услуг, важность и сложность работ по начислению платежей, изготовлению квитанций, по ведению претензионной работы.

При этом собственники должны понимать, что именно они определяют состав и стоимость работ (разумеется, с учётом действующих нормативных правовых актов и предложений выбранного исполнителя коммунальных услуг) по содержанию и текущему ремонту.

Собственники должны знать про полномочия Общего собрания, порядок проведения такого собрания, порядок принятия и реализации решений. Необходимы разъяснения порядка выбора и изменения способа управления домом, порядка выбора исполнителя коммунальных услуг.

4) Схема предоставления коммунальных услуг. Структура и порядок взаимодействия организаций и предприятий жилищно-коммунального комплекса по предоставлению коммунальных ресурсов и коммунальных услуг

Для исключения неверного мнения о том, что вода течёт по трубам самостоятельно, равно как электричество и газ попадают в помещения многоквартирных домов без каких бы то ни было усилий с чьей бы то ни было стороны, необходимы чёткие разъяснения о порядке производства коммунальных ресурсов и предоставления коммунальных услуг.

Потребители ЖКУ должны понимать процесс производства коммунальных услуг ресурсоснабжающими организациями (в том числе знать о необходимости приобретения РСО энергоресурсов для приготовления коммунальных ресурсов), процесс транспортировки коммунальных ресурсов, и процесс предоставления коммунальных услуг. Требуется чёткое понимание собственниками необходимости оборудования и содержания внутридомовых инженерно-технических систем, влияние качества материалов и качества обслуживания этих систем на процесс предоставления коммунальных услуг.

При этом потребители должны понимать схему финансовых потоков, порядок оплаты коммунальных услуг и коммунальных ресурсов, ответственность участников жилищных отношений за полную и своевременную оплату потреблённых услуг и ресурсов.

5) Система деятельности Исполнителя коммунальных услуг (ИКУ). Бюджет ИКУ, полномочия и ответственность ИКУ, взаимодействие ИКУ с потребителями ЖКУ

Поскольку потребители жилищно-коммунальных услуг взаимодействуют именно с исполнителями таких услуг, кроме того, определяют тариф на содержание и ремонт, из которого исполнитель КУ получает доход, представляется необходимым как можно более подробные знания, осведомлённость потребителей ЖКУ о структуре исполнителя КУ, о порядке осуществления им своей деятельности по управлению многоквартирным домом, о внутренних процессах и т.д. и т.п.

Каждый потребитель ЖКУ должен понимать, что бюджет исполнителя КУ складывается из стоимости содержания и текущего ремонта, что иных источников финансирования не предусмотрено. Потребители должны чётко представлять объёмы производимых ИКУ работ и их стоимость. Недопустимо приуменьшать объёмы деятельности ИКУ, обнародовать необоснованные заявления и лозунги (необходимо усилить ответственность за ущерб деловой репутации предприятий жилищно-коммунального комплекса и за создание конфликтных ситуаций и социальной напряжённости в сфере жизнеобеспечения населения).

б) Развитие «Концепции сотрудничества и взаимодействия», разъяснение собственникам/нанимателям помещений многоквартирных домов общности интересов исполнителей и потребителей коммунальных услуг

Предлагаемая Концепция должна устанавливать принципы взаимоуважения, взаимодействия и совместного поиска решения проблемных ситуаций среди участников жилищных отношений.

С учётом негативного воздействия СМИ, задача представляется сложной, но, тем не менее, выполнимой.

В рамках указанной Концепции предлагается развивать следующие положения:

- исполнитель коммунальных услуг действует от имени и в интересах потребителей;

- организация, управляющая многоквартирным домом, способна эффективно осуществлять свою деятельность исключительно при реализации тесного взаимодействия с жильцами дома, в том числе, при решении вопросов реструктуризации задолженностей, сохранения и улучшения технического состояния общедомового имущества, определения и реализации мероприятий по энергоэффективности;

- исполнитель коммунальных услуг обеспечивает для ресурсоснабжающих организаций рынок сбыта коммунальных ресурсов и сбор денежных средств за потреблённые ресурсы. Исполнитель КУ и РСО должны взаимодействовать по вопросам потребления и оплаты коммунальных ресурсов и искать взаимовыгодные схемы совместной деятельности, не пытаясь ущемить интересы друг друга;

- прозрачность деятельности, максимальная доступность информации о

техническом состоянии инженерно-технических систем (как внутридомовых, так и общих: городских, районных, региональных), о планируемых, проводимых и проведённых работах, о затраченных на эти работы финансовых средствах.

2.3. Повышение ответственности органов государственной власти и местного самоуправления

Как следует из сказанного ранее, сами органы государственной власти и местного самоуправления часто способствуют ухудшению ЖКХ муниципальных образований, субъектов РФ, и в конечном итоге – всей страны в целом.

При этом никакой существенной ответственности за неправомерные действия властей не установлено.

Например, в некоторых случаях органы местного самоуправления обязаны проводить открытый конкурс по отбору управляющей организации. Однако, часто такие обязанности не исполняются, либо исполняются с существенным нарушением установленных сроков. В результате длительное время в отдельных многоквартирных домах или группах таких домов способ управления не выбран или не реализован (в некоторых случаях реализован с нарушением действующего законодательства, в результате чего исполнитель коммунальных услуг осуществляет незаконную деятельность в таких домах).

Последствия такого бездействия (или неправомерных действий) органов местного самоуправления исключительно негативны. При отсутствии какого бы то ни было обслуживания увеличение степени износа инженерно-технических систем и строительных конструкций многоквартирных домов может происходить взрывообразно. Известны случаи прекращения предоставления коммунальных услуг в таких «неуправляемых» домах вследствие аварийного разрушения коммунальных сетей и нежелания кого бы то ни было брать на себя ответственность (техническую и финансовую) за ремонт и восстановление таких сетей. В отдельных случаях такие дома подвергнуты консервации и даже сносу.

Очевидно, что вина за такие негативные последствия должна быть целиком возложена на органы местного самоуправления, однако никакой ответственности ни эти органы как юридические лица, ни конкретные должностные лица этих органов не несут. Такая ситуация представляется недопустимой.

Необходимо определить существенную ответственность за неправомерные действия органов самоуправления. Предлагается усилить, прежде всего, персональную ответственность глав и должностных лиц таких органов – виновных в допущенных нарушениях необходимо отстранять от занимаемых должностей и дисквалифицировать с запретом замещения должностей в органах госвласти, местного самоуправления и в организациях и предприятиях жилищно-коммунального комплекса.

Существенную ответственность необходимо возлагать и на представителей

органов федеральной и региональной власти, дающих противоречащие законодательству разъяснения, издающих необоснованные нормативные правовые акты и т.д.

2.4. Техническая модернизация коммунальных инженерных систем

Вопрос технической модернизации коммунальных инженерных систем крайне сложен ввиду высокой стоимости процесса, дефицита источников финансирования и недостаточной инвестиционной привлекательности. В качестве барьеров, препятствующих модернизации коммунальных сетей, можно выделить следующие:

- Отсутствие достоверной информации о техническом состоянии коммунальных систем;
- Отсутствие достоверной информации об объемах потребления коммунальных ресурсов (наличие незаконных подключений к коммунальным сетям, отсутствие, неработоспособность и/или фальсификация показаний приборов учёта, несоответствие настроек и технического состояния приборов учёта установленным требованиям);
- Отсутствие достоверной информации о потерях коммунальных ресурсов (отсутствие экспертных оценок, обследований и т.п.);
- Низкая информированность собственников помещений домов, управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК, РСО, органов власти о механизмах и результатах реализации мероприятий по энергоэффективности;
- Сложность разработки и утверждения энергосервисных договоров (необходимость «взаимоувязывания» интересов множества участников отношений сферы энергосервиса, сложная процедура утверждения условий энергосервисного договора собственниками помещений);
- Высокие риски для инвесторов (неурегулированность действующим законодательством ряда вопросов энергосервисных отношений, низкая платёжная дисциплина, невозможность принуждения органов власти к исполнению данных ими гарантий).

Одним из существенных препятствий на пути к модернизации внутридомовых и общих коммунальных сетей муниципальных образований являются действия подавляющей части ресурсоснабжающих предприятий. Многие РСО препятствуют модернизации сетей по следующим причинам:

- 1) Мероприятия по энергоэффективности приводят к снижению потребления коммунальных ресурсов, что влечёт за собой снижение прибыли РСО;
- 2) Неудовлетворительное техническое состояние сетей позволяет увеличивать стоимость работ по содержанию и ремонту сетей. Стоимость таких

работ учитывается в составе тарифов на коммунальные услуги и содержит, в том числе, коммерческую прибыль РСО, увеличению которой является одной из задач ресурсоснабжающих организаций;

3) С целью получения неосновательного обогащения РСО часто отказываются от проведения части работ, стоимость которых предусмотрена в составе тарифов;

4) Аварии коммунальных сетей позволяют РСО чаще обращаться за финансовой помощью к бюджетам различных уровней – от муниципальных до федерального. Учитывая такие негативные последствия аварий, как необходимость перерасчётов потребителям и рост задолженностей потребителей за коммунальные услуги, а также тот факт, что предоставление коммунальных ресурсов является элементом жизнеобеспечения, при этом ответственность за такое обеспечение возложена на органы местного самоуправления, обращения РСО за финансовой помощью обоснованы и в подавляющем числе случаев удовлетворяются.

Таким образом, можно утверждать, что противодействие мероприятиям по энергоэффективности финансово выгодно для РСО. Кроме того, такое противодействие позволяет РСО сохранять рентабельность своей деятельности, при этом необходимость оптимизации деятельности и модернизации оборудования самих РСО не настолько критичны, чтобы их осуществлять.

При этом внедрение энергосервисной модели, позволяющей в рамках мероприятий по энергоэффективности модернизировать внутридомовые инженерно-технические сети, представляется весьма разумным. В случае наличия достоверных данных о техническом состоянии сетей, об объёмах потребления и объёмах потерь коммунальных ресурсов, при понимании собственниками помещений домов механизма и результатов такой модернизации (в том числе, источников и порядка финансирования, и прогнозируемого экономического эффекта), а также при некоторых гарантиях органов власти, вероятность нахождения энергосервисной компании, готовой провести модернизацию внутридомовых сетей, представляется весьма высокой.

В вопросах модернизации коммунальных сетей муниципальных образований необходимо усиление ответственности органов местного самоуправления и органов государственной власти субъектов РФ, поскольку организации, ответственные за содержание и ремонт многоквартирных домов не имеют возможности осуществлять обслуживание и модернизацию таких сетей, а РСО вообще не заинтересованы в модернизации и улучшении технического состояния таких сетей. В сложившихся условиях именно органы власти обязаны проявлять инициативу и решать вопросы реконструкции и модернизации коммунальных сетей муниципальных образований.

2.5. Популяризация сферы ЖКХ

Как уже говорилось ранее, в последние 20 лет популяризации отрасли ЖКХ практически не уделялось внимания. Более того, в последние 5-10 лет сфера ЖКХ освещается в СМИ исключительно в негативном свете. Одни только названия различных телепроектов (например «ЖЭК-потрошитель», «ЖКХ – Живи, как хочешь» и другие) говорят о многом. Практически каждый кандидат на ту или иную должность в органах власти заявляет о неудовлетворительной ситуации в ЖКХ как отдельных муниципальных образований, так и регионов РФ и страны в целом.

Учитывая, что практически каждый житель России является участником жилищных отношений, а также снижение уровня жизни населения на фоне непрозрачности системы тарифообразования и постоянного роста тарифов на коммунальные услуги, негативное отношение подавляющего числа обывателей к работникам отрасли ЖКХ выглядит вполне обоснованным.

Необходимо отметить, что итогом своеобразной «охоты на ведьм» стало лишь усиление негативного восприятия жилищной сферы потребителями жилищно-коммунальных услуг, рост социальной напряжённости и создание психологически дискомфортного климата. Особенно сильно указанные негативные явления проявляются в процессах взаимодействия потребителей ЖКУ с исполнителями коммунальных услуг – УО, ТСЖ, ЖСК. Фиксировались случаи совершения преступлений гражданами в отношении руководителей и специалистов организаций жилищно-коммунального комплекса – в том числе, нанесение телесных повреждений, причинение побоев, убийства.

Причинами совершения преступлений являются исключительно психологические мотивы, стойкая неприязнь к работникам жилищной отрасли, сформированная как объективными факторами (высокая стоимость жилищно-коммунальных услуг при отсутствии внятных разъяснений причин такой стоимости), так и субъективные – например, навязанное СМИ мнение о тотальной коррумпированности и криминализации сферы предоставления ЖКУ, об отсутствии у специалистов жилищно-коммунального комплекса образования, знаний, навыков, опыта для качественного управления многоквартирными домами, о недобросовестности руководящего персонала.

Необходимо отметить, что сотрудники надзорных инстанций и судьи судебных инстанций различного уровня, как и все остальные граждане страны, подвержены влиянию негативной пропаганды, активно ведущейся агитации, направленной на «борьбу с проклятыми коммунальщиками». Одним из пагубных для ЖКХ последствий является принятие судами необоснованных решений (по нормам гражданского законодательства суд при принятии решений руководствуется внутренним убеждением) против исполнителей коммунальных услуг в пользу второй стороны процессов – либо в пользу собственников (в подавляющем числе случаев суды, например, отклоняют требования о

взыскании пеней на просроченную задолженность), либо в пользу РСО (по искам РСО к УО и ТСЖ суды склонны взыскивать не только пени, но порой даже не предусмотренные законодательством платежи – такие, как, например, стоимость водоотведения на общедомовые нужды). Указанные решения приводят к необоснованным финансовым потерям исполнителей коммунальных услуг, следствием которых является недостаточное финансирование работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества многоквартирных домов, снижению качественных и количественных показателей этих работ. В результате жильцы получают основания для новых жалоб и обращений, итогом рассмотрения которых, в конце концов, может быть банкротство организации, обслуживающей тот или иной многоквартирный дом (или группу домов).

Таким образом, убеждение в недобросовестности УО и ТСЖ приводит к тому, что у указанных УО и ТСЖ действительно исчезает возможность оказывать качественные услуги жильцам обслуживаемых домов, что существенно усиливает социальную напряжённость и негатив в жилищной сфере.

Ввиду отсутствия эффективной системы подготовки специалистов жилищной сферы и отсутствия профессиональных стандартов, количество ошибок, неверных решений, непрофессиональных действий со стороны работников жилищно-коммунального комплекса растёт. При этом необходимо учитывать, что персонал предприятий жилищной сферы в подавляющем числе случаев формируется «по остаточному принципу» – из наименее квалифицированных специалистов, либо из вообще не имеющих квалификации граждан.

Для изменения ситуации предлагается разрабатывать и реализовывать программы популяризации отрасли ЖКХ. Необходимо массовое распространение, внедрение в сознание обывателей ряда психологических установок:

- Именно специалисты сферы ЖКХ обслуживают важнейшие системы жизнеобеспечения населения, такие как водоснабжение, электроснабжение, отопление помещений. При отсутствии таких специалистов, равно как при их недобросовестности или некомпетентности указанные системы уже давно бы были разрушены и перестали бы функционировать;

- Работники жилищной сферы действуют в интересах граждан, они обслуживают дома и придомовые территории, они производят профилактические работы и ликвидируют аварии;

- Требования к специалистам ЖКХ крайне высоки. Учитывая особую важность нормального функционирования систем жизнеобеспечения, к обслуживанию таких систем допускаются специалисты, обладающие исключительно высокой квалификацией;

- Организации и предприятия жилищно-коммунального комплекса не могут присваивать себе финансовые средства, поступающие от потребителей ЖКУ, поскольку эти средства являются целевыми, финансовые потоки контролируются многочисленными надзорными инстанциями. В сфере ЖКХ

действуют и прокуратура, и Роспотребнадзор, и ГЖИ, и муниципальный жилищный контроль, и организации общественного жилищного контроля. Мнение о тотальном воровстве в ЖКХ является не более, чем мифом;

- Осуществлять деятельность по обеспечению жителей коммунальными услугами не менее почётно, чем, например, добывать уголь в шахте, пилотировать самолёт или преподавать в школе. Именно благодаря деятельности специалистов ЖКХ, обеспечивается чистота в подъездах и на улице, что благотворно влияет на физическое здоровье и психологическое состояние жильцов, благодаря самоотверженной работе именно специалистов жилищной сферы многоквартирные дома, а также организации и предприятия обеспечиваются водой, электроэнергией, газом, теплом. В случае нарушения работы ЖКХ перестанут работать больницы, школы, муниципальные, государственные и частные организации, предприятия, учреждения. Именно нормальное функционирование ЖКХ позволяет различным предприятиям и организациям исполнять санитарные нормы и правила, требования к гигиене, использовать воду, тепло и электричество для внутренних нужд, производства товаров и предоставления услуг гражданам. При коллапсе системы ЖКХ остановится всё;

- Работники сферы ЖКХ обслуживают своих потребителей круглосуточно (содержат, например, аварийно-диспетчерские службы), качественно, эффективно, при этом работают самоотверженно, профессионально, ответственно.

Для популяризации отрасли ЖКХ необходимо:

- 1) Транслировать соответствующие телепрограммы и размещать публикации в печатных СМИ;
- 2) Проводить встречи, конференции, семинары, иные мероприятия;
- 3) Вести разъяснения в школах, средних профессиональных и высших учебных заведениях;
- 4) Распространять специализированные брошюры, книги, иные информационные материалы;
- 5) Создавать электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе: информационные сайты, форумы, электронные интерактивные системы и т.д.
- 6) Разрабатывать и реализовывать дополнительные эффективные программы популяризации сферы ЖКХ.

Кроме того, необходимо построение эффективной системы подготовки кадров, специалистов сферы ЖКХ. Для этого требуется утверждение профессиональных стандартов отрасли и формирование государственных заказов учебным заведениям на подготовку соответствующих специалистов.

Работники организаций и предприятий жилищно-коммунального комплекса должны быть профессионалами, они должны чувствовать себя уверенно, понимать, что занимаются важным делом, и работают в сфере ЖКХ по личному выбору, по внутренним убеждениям, а не потому, что «больше никуда

не берут».

Указанные в данном разделе меры позволят привлечь в жилищную сферу образованных, целеустремлённых специалистов, способных эффективно решать задачи развития жилищно-коммунального хозяйства России.

3. Использование информационных технологий в ЖКХ

Информационные технологии (ИТ) прочно вошли во многие сферы жизни современного человека. Не избежать внедрения таких технологий и отрасли ЖКХ. Уже сейчас Исполнители коммунальных услуг готовят электронные паспорта многоквартирных домов, размещают информацию о деятельности своих организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в соответствии со Стандартом раскрытия информации. Недавно заработала в тестовом режиме Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), работа которой в полнофункциональном режиме планируется с 01 июля 2016 года.

Помимо узкоспециализированных информационных технологий, в ЖКХ уже давно успешно функционируют электронные сервисы по оплате жилищно-коммунальных услуг, предприятия и организации жилищно-коммунального комплекса (как и другие коммерческие и некоммерческие организации) готовят отчётность в электронном виде для ФНС, пенсионного фонда и иных организаций.

Как известно, прогресс невозможно остановить. Информационные технологии постоянно развиваются, совершенствуются, их функциональные возможности, область применения постоянно растёт. Однозначно можно утверждать, что и ЖКХ не избежит использования таких технологий, подавляющая часть информационного обмена, осуществляемого сейчас на бумажных носителях, будет переведена в электронную форму.

Использование информационных технологий, электронных информационно-телекоммуникационных сетей приводит к построению информационной инфраструктуры, характеризующейся доступностью, оперативностью информационного обмена, точностью передаваемых данных. Интеграция в такую информационную инфраструктуру программных вычислительных продуктов позволяет не только производить обмен информацией, но и осуществлять расчёты на основе имеющихся данных, причём эти расчёты могут производиться в автоматическом режиме, без участия оператора. Возможность распределять уровни доступа к данным на основе различных критериев позволяет строить многоуровневую информационную инфраструктуру. Тем самым каждая из категорий пользователей может получать доступ к определённым сведениям, а та информация, которая не предназначена для тех или иных пользователей, будет доступна лишь при использовании

неких специальных паролей (например, электронных подписей). Аналогично осуществляется размещение данных – различным группам пользователей и операторов информационных систем разрешается размещать различные виды данных.

Необходимо отметить, что именно информация управляет материальными ресурсами, в том числе финансовыми потоками. Переводы денежных средств (в том числе их внесение в качестве оплаты за товары или услуги), размещённых пользователями в банках, могут быть осуществлены по распоряжению этих пользователей. Информационные технологии позволяют отдавать такие распоряжения без физического контакта с представителями банка, с минимальными затратами сил и времени.

Формирование надёжной, функциональной, оперативной информационной инфраструктуры не менее важно, чем формирование некой физической инфраструктуры, включающей в себя физические объекты и технические устройства. Качественная информационная структура позволяет существенно минимизировать финансовые и временные затраты на осуществление различных видов деятельности, усилить контроль этой деятельности и существенно повысить её эффективность. Можно уверенно заявить, что обеспечение устойчивого социально-экономического развития России требует перехода страны к информационному обществу, создания надёжной многофункциональной информационной инфраструктуры. ЖКХ как отрасль экономики и как важнейшая часть социальной сферы – не исключение. Использование информационных технологий в ЖКХ и создание соответствующей информационной инфраструктуры, интегрированной с другими системами, элементами, сетями – одна из важнейших задач.

Разумеется, внедрение новых технологий – задача не такая уж простая. Любые нововведения, даже если они актуальны и востребованы, внедряются сложно. Прежде всего, встаёт проблема дефицита квалифицированного персонала, непосредственно занимающегося разработкой элементов информационных систем. Любые ошибки в работе системы способны привести к непредсказуемым последствиям, в том числе к финансовым и материальным потерям пользователей систем, неверному их информированию, искажению сведений. Поэтому приоритетной задачей лиц, ответственных за разработку информационных систем является привлечение к работе профессиональных квалифицированных кадров. Если рассматривать конкретно сферу ЖКХ, то представляется наиболее верным, если в качестве таких лиц, ответственных за разработку и администрирование информационных электронных систем, будут выступать органы власти.

Не менее важно проводить обучение операторов систем, поскольку операторы, даже являющиеся профессионалами в определённой сфере деятельности, но не использующие в своей работе информационные технологии, нуждаются в дополнительном обучении, в повышении своей квалификации

в части использования электронных документов и информационно-телекоммуникационных систем. Не имеющий соответствующей квалификации оператор, получивший право изменения информационного содержания некоего сегмента системы, может неправильно использовать доступные ему сервисы, размещать ошибочные данные, что, в свою очередь, даже при качественно построенной информационной системе и оптимальных параметрах её работы, может привести к искажению данных и неверным результатам работы системы.

Под операторами информационных систем ЖКХ в рамках настоящего Доклада подразумеваются специалисты организаций и предприятий жилищно-коммунального комплекса, а также представители региональных и федеральных органов власти, осуществляющие размещение информации в электронных системах, без изменения фундаментальных параметров таких систем (фундаментальные изменения могут вносить разработчики и администраторы систем).

Невозможно считать информационную систему полноценной без возможности её применения пользователями – теми людьми, которые лишь получают из системы информацию и пользуются её сервисами. В информационных жилищных системах такими пользователями выступают потребители жилищно-коммунальных услуг.

Задача повсеместного приобщения граждан к использованию электронных информационных систем выглядит наиболее сложной. Однако, необходимо учесть, что информационные технологии всё прочнее входят в жизнь каждого гражданина нашей страны. Таким образом, включение обывателей в информационную инфраструктуру идёт повсеместно, во всех отраслях хозяйственной деятельности. Тем не менее, представляется необходимым массовое распространение инструкций по использованию информационных электронных систем ЖКХ, методических пособий, разъяснений. Желательно организовывать практические курсы и иные виды обучения.

Необходимо чётко осознавать, что даже не имеющий прав что-либо изменять в информационной системе пользователь, только лишь неверно восприняв уже размещённую информацию, способен принести некоторый вред как минимум репутации электронной системы.

В целом можно отметить, что использование информационных технологий в ЖКХ – это очень важный и актуальный аспект развития ЖКХ в целом. Однако, необходимо параллельно с внедрением информационных систем осуществлять обучение всех групп пользователей, операторов, администраторов правилам работы с такими системами.

В качестве глобальной информационной электронной системы ЖКХ представляется возможным использовать ГИС ЖКХ. В рамках развития информационных технологий в ГИС ЖКХ предлагается предусмотреть:

1) Интеграцию отдельных информационных федеральных, региональных, муниципальных информационных систем ЖКХ, например, интеграцию сайта ГИС ЖКХ dom.gosuslugi.ru и сайта reformagkh.ru, во избежание необходимости многократного размещения одних и тех же данных на различных информационных площадках.

2) Обеспечение возможности электронного документооборота между такими участниками жилищных отношений, как, например, РСО и исполнители коммунальных услуг, предусмотреть унифицированные формы такого документооборота.

3) Обеспечение рассылки отдельным категориям пользователей ГИС ЖКХ информации об изменениях в жилищном законодательстве, о принятых нормативных правовых актах и официальных разъяснениях уполномоченных органов.

4) Максимально широкое распространение электронных индивидуальных и общедомовых приборов учёта коммунальных услуг, самостоятельно передающих показания посредством сети Интернет или посредством коротких сообщений (SMS) через операторов мобильной связи. Интеграция таких приборов с информационными системами, обеспечение автоматического внесения показаний приборов учёта в информационные системы.

5) Размещение в системе подробных инструкций по использованию сервисов системы различными категориями пользователей и операторов, в том числе видеоинструкций, разъяснений, примеров и т.п.

7) Обеспечение взаимодействия между потребителями ЖКУ, исполнителями КУ, надзорными инстанциями по вопросам качества предоставляемых услуг, разработка соответствующего регламента взаимодействия и электронного документооборота.

8) Обеспечение обратной связи с операторами и пользователями системы, в том числе интеграция модулей взаимодействия с социальными сетями, проведение различного рода опросов, оценка общественного мнения и т.д.

9) Обеспечение раскрытия информации о деятельности не только исполнителей коммунальных услуг, но и о деятельности ресурсоснабжающих организаций, органов местного самоуправления в вопросах ЖКХ, органов региональной и федеральной власти. Разработка критериев эффективности деятельности всех указанных участников жилищных отношений, обеспечение возможности оценки и сравнения такой эффективности деятельности организаций, осуществляющих деятельность как в пределах одного муниципального образования, региона, так и организаций различных регионов страны.

4. Заключение

Ситуация в ЖКХ России действительно крайне сложная и находится на грани катастрофы. В случае наступления коллапса в ЖКХ неотвратимы огромные экономические потери множества предприятий, социальный кризис, который обязательно повлечёт за собой кризис политический, кризис власти. Последствия такого развития событий непредсказуемы.

Тем не менее, пути выхода из сложившейся ситуации, безусловно, есть.

В настоящем Докладе озвучен ряд предложений, которые могут остановить разрушение отрасли, стабилизировать ситуацию и создать тенденции к улучшению, развитию отрасли.

В качестве основной задачи представляется повышение компетентности всех участников жилищных отношений, представителей органов власти, надзорных и судебных инстанций. Только компетентные специалисты, профессионалы способны разрешить те сложнейшие проблемы, которые существуют сейчас в сфере ЖКХ.

И только грамотные, обученные потребители могут эффективно участвовать в жилищных отношениях, чётко понимать права и обязанности, как свои, так и иных сторон этих жилищных отношений.

При этом необходимо внедрение новой Концепции в сфере потребления жилищно-коммунальных услуг, Концепции сотрудничества и взаимодействия, что позволит исключить из отношений необоснованное противостояние, бесцельную неоправданную борьбу. При этом прогнозируется существенное снижение социальной напряжённости и повышение психологического комфорта участников жилищных отношений.

Разумеется, немаловажен контроль деятельности организаций и предприятий жилищной сферы, но это должен быть именно комплексный контроль всех участников жилищных отношений, основанной на гласности, открытости, доступности информации. Недопустимо развитие необоснованных субъективных теорий, искажение информации, введение населения и специалистов организаций и предприятий жилищно-коммунального комплекса в заблуждение.

Отдельное внимание необходимо уделить повышению ответственности органов власти, в том числе ответственности отдельных должностных лиц. Необходимо выработать критерии эффективности их деятельности и определить эффективные механизмы контроля, выявления нарушений и привлечения к ответственности.

Существенную роль в развитии ЖКХ предлагается отвести информационным технологиям. Построение качественных надёжных многофункциональных интегрированных друг с другом информационных электронных систем позволит обеспечить эффективный информационный

обмен между участниками жилищных отношений, разработка различных интерактивных сервисов позволит автоматизировать ряд процессов, существенно снизив нагрузку на специалистов жилищной сферы.

В целом, несмотря на огромное количество проблем в отрасли, ситуация в ЖКХ не является абсолютно безнадёжной, но очевидно требует проведения масштабных мероприятий по улучшению. Выдвинутые в рамках настоящего Доклада предложения представляются первыми шагами на пути к модернизации и развитию ЖКХ России.

При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 25.07.2014 №243-рп и на основании конкурса, проведенного Общероссийской общественной организацией «Лига здоровья нации».

Грант «Разработка комплексной стратегии модернизации инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации».

Исполнитель гранта Некоммерческое партнерство
«Фонд содействия реформам местного самоуправления»
fondsirms.ru

При участии:

Некоммерческого партнерства «Центр социально-консервативной политики
«ЦСКП-Центр»

Некоммерческой организации «Московская область – социальная и
юридическая защита»

Центра дистанционного обучения «АКАТО» (г.Санкт-Петербург)

Автор: Нифонтов Дмитрий Юрьевич

Во взаимодействии с проектом

Национальная Ассоциация «Инфраструктура России» (ИнфраРос)

тираж 5000 экземпляров

ООО «Издательский дом «АВАНГАРД»

Подписано в печать 07.04.2015