



## ОТ ЛЕКЦИЙ К ТРЕНИНГУ

Содержание учебных курсов представила Луиза Кудашова. Всего их пять: «Организационно-правовые основы жилищного самоуправления» (условное название курса - «Начальный»), «Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья» («Базовый»), «Кадровое обеспечение жилищного самоуправления» («Повышение квалификации»), «Управляющий многоквартирным домом» («Профессиональный»), «Дворецкий, или консьерж, многоквартирного дома» («Специальный»). Последние два курса - совершенно новые, стартуют только в этом учебном году.

- Цель наших курсов, - сказала Луиза Кудашова, - состоит в том, чтобы рассказать слушателям, как на основе самоуправления можно реально улучшить качество обслуживания домов, повы-

планы, они изучат порядок организации бухгалтерского учета и налогообложения. Ведь сейчас, как показывает практика, многие руководители ТСЖ оказываются неподготовленными именно в этой сфере, а отсюда и следствие - задолженность по налогам, недоработки с жителями по поводу расчетов за жилищно-коммунальные услуги.

Не менее интересен и курс кадрового обеспечения жилищного самоуправления, где будут изучать основы жилищного, гражданского и градостроительного законодательства. Особое внимание уделяют навыкам работы с жителями. Как показал недавно проведенный опрос, 80 процентов специалистов управ и ДЕЗов имеют техническое и экономическое образование и, соответственно, опыт работы инженерами, техниками и бухгалтерами. А они должны быть в первую очередь психологами. Недаром прагматич-

ный Рокфеллер говорил: «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе, и я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире». Составными частями курса станут тренинги делового общения и этикета, ролевые игры, в том числе и по конфликтным ситуациям.

- Из таких районов, как Арбат, Басманный, Мещанский, Тверской, Пресненский, где есть постоянные специалисты, умеющие работать с конфликтными обращениями, - заметила Луиза Кудашова, - жалоб в префектуру и наш центр поступает гораздо меньше. А вот в Красносельском районе, где высока текучесть специалистов, возникают конфликты, которые в принципе можно было бы предотвратить. И мы предлагаем совместно вырабатывать тактику разрешения подобных ситуаций.

## ГДЕ УЧИТЬСЯ ТСЖ?

сать комфортность проживания. Ведь, перефразируя классика, разруха в наших домах прекратится только тогда, когда она прекратится в наших головах. А некомпетентный дилетантский подход неизбежно приводит к проблемам, устранять которые приходится тем же управом и ДЕЗам.

Планируется, что занятия пройдут преимущественно без отрыва от работы. Слушателей ждут лекции и практические семинары, круглые столы, тренинги и мастер-классы. Предусмотрено также время для индивидуальных консультаций и самостоятельной работы. Слушатели получат возможность на месте ознакомиться с практикой работы конкретных товариществ. А те, кто будет осваивать курсы управляющих и дворничих, пройдут стажировку на базе управляющих компаний и успешных товариществ. К каждому семинару готовится актуальный материал - нормативные акты и образцы документов, примеры из судебной практики и иная полезная информация.

- Преподавательский пул учебно-методического класса, - подчеркнула Луиза Кудашова, - представлен лучшими специалистами: теоретиками и практиками в вопросах управления многоквартирными домами, юристами, экономистами, психологами, руководителями госучреждений, занятыми в сфере жилищного самоуправления, председателями ТСЖ и управляющих компаний. Среди наших преподавателей есть и кандидаты, и доктора наук.

## ОБЩЕНИЕ - ТОЖЕ ТОВАР

В рамках курса управления многоквартирным домом акцент будет сделан на вопросах экономики ТСЖ. Здесь председатели товариществ научат составлять финансово-хозяйственные



В ЦАО известен точный ответ на этот вопрос - в ГУП «Центр поддержки объединений жителей» префектуры округа. Недавно там состоялась презентация учебно-методического класса по обучающим программам на 2006 - 2007 годы. Это только одно из направлений окружной целевой программы развития самоуправления граждан в жилищной сфере.

## НАУКА УПРАВЛЕНИЯ

Как рассказала заместитель генерального директора центра Луиза Кудашова, идея создания такого класса возникла в 2003 году. Тогда префектурой были выделены средства для организации учебного процесса на базе центра.

- В прошлом году, - продолжила Луиза Алиевна, - благодаря средствам, выделенным управой Пресненского района, не только капитально отремонтировали кабинет, но и соответствующим образом оборудовали.

Инициативу ЦАО высоко оценил начальник управления координации деятельности ТСЖ в Департаменте жилищной политики и жилищного фонда Виталий Акимкин:

- Для меня это свидетельство осознания органами исполнительной власти тех задач, которые поставил перед нами Жилищный кодекс РФ. Теперь заказчиками у нас являются сами собственники помещений и жители многоквартирных домов. Это в корне меняет все правила игры, сложившиеся на протяжении десятилетий. Теперь надо по-новому взглянуть на эту систему, видоизменить и модернизировать ее. Ведь для того, чтобы эффективно управлять домами в соответствии с новым ЖК, недостаточно прочитать закон. Необходимо изучить массу дисциплин, которые в той или иной степени регулируют этот процесс. По сути дела, ЦАО выступает первопроходцем.

## РЫНОК БЕЗ ПОКУПАТЕЛЯ

Более 80 процентов семей России, живущих в многоквартирных домах, являются не покупателями, а лишь потребителями жилищно-коммунальных услуг. Население лишено элементарных рыночных прав - не может контролировать объем и качество услуг, торговаться и даже отказаться от их потребления. Неудачи реформы в том и состоят, что на этом рынке не был сформирован и подготовлен покупатель. Поэтому и не удается превратить коммунальное хозяйство в рыночный сектор экономики, и там процветают административные методы управления.

При повышении тарифов вместо ожидаемого прироста сборов денег коммунальщики получают лишь ускоренный рост задолженности. Погасить ее практически невозможно, потому что должники, как правило, люди малообеспеченные и взыскать с них долг не удается даже в случае положительного решения суда. В результате бюджет вынужден оплачивать энергетикам долги населения.

## ЧЕГО ХОЧЕТ ГОСУДАРСТВО

То, что население неспособно полностью оплачивать коммунальные услуги, - признанный факт. Малоимущим группам населения выплачивают жилищные субсидии. Федеральный стандарт максимально допустимой доли платежей за жилье установлен на уровне, одинаковом для всех, - 22 процента совокупного дохода членов семьи. По мере приближения их дохода к прожиточному минимуму доля платежей снижается до одного процента, а при его превышении сразу взимается до 22. Для смягчения этой неприятности введен поправочный коэффициент. Но даже в этом случае семьи с доходом, составляющим 40 процентов от прожиточного минимума, платят за ЖКХ десятую часть дохода. То есть самые значительные траты по-прежнему несут бюджетники, семьи молодые или с двумя детьми. Они отдают в два-три раза большую долю дохода, чем их менее и более обеспеченные соседи. Таким образом, эти слои населения оказываются в самом невыгодном положении.

Ясно, что уровень федерального стандарта завышен. Мно-

гие муниципалитеты назначили эту долю на более низком уровне: в Череповце, Москве - 10 процентов, а в ряде регионов и городов используется «мягкая» прогрессивная схема, при которой максимальная доля расходов любой семьи не превышает 15 процентов.

Именно такой уровень считается предельным, например, в Польше. А в Великобритании государство помогает семьям, где расходы на оплату коммунальных услуг превышают десятую часть их дохода. Подобная помощь практикуется во многих странах.

## ЧТО МОЖЕТ НАРОД

Опыт городов, где коммунальные тарифы резко росли, показал, что жесткая платежная дисциплина повышает собираемость платежей на 8 - 10 процентов. Однако действительность этих мер сходит на нет, как только доля оплаты превысит 10 - 14 процентов. При этом аккуратно платит всего лишь 60 - 80 процентов населения. Практика показывает, что люди готовы отдавать за коммунальные услуги не более 6 - 7 процентов своих доходов. Кстати, столько же платят

## ЕСТЬ ЛИ ПРЕДЕЛ

Тарифы на жилищно-коммунальные услуги растут. Возникает вопрос: когда же это кончится? У частного бизнеса, двинувшегося в ЖКХ, другой вопрос: до какого уровня можно повысить тарифы, чтобы окупить свои инвестиции?

обеспеченные граждане даже при полном покрытии ими затрат на ЖКУ. Это устойчивая пропорция в структуре потребительских расходов не только в России. Только при такой доле платежей и жестких мерах к должникам удается добиться, чтобы платежную дисциплину соблюдало 95 процентов населения. Более высокий уровень практически недостижим ни в одной стране.

Отсюда следует очень важная рекомендация: повышать тарифы можно только до момента, когда платежи не превысят 6 - 7 процентов от среднего дохода населения, или 10 - 15 - от прожиточного минимума.

## А КАК У СОСЕДЕЙ?

Зарубежные данные по жилищным расходам, на которые у

нас любят ссылаться, обосновывая коммунальные тарифы, не сопоставимы с нашими. Западная статистика включает не только фактические затраты на аренду жилья, но и ее расчетную стоимость (эта условная цифра показывает, сколько семья заплатила бы за жилье, если бы не была его собственником); затраты на содержание и текущий ремонт жилья, водоснабжение, канализацию, вывоз мусора и другие услуги, а также энергоснабжение. Только три составляющие - содержание, текущий ремонт и коммунальные услуги - прямо сопоставимы с показателем российской статистики. В результате оказывается, что доля платежей, аналогичная нашей, в США уже почти полвека не превышает 7 процентов, а в Японии - 6. За этот порог она не выходит.

В Евросоюзе доля коммунальных платежей в среднем также составляет около 7 процентов. Данные по странам Восточной Европы недостаточно сопоставимы и надежны, но и тут расходы на коммунальные услуги колеблются от 4 до 11 процентов.

По данным российской статистики, в среднем на ЖКУ расходуется около 8 процентов дохода семьи. Это больше, чем в Западной Европе и США, где аккуратно платят 95 процентов граждан.

## ПОРА МЕНЯТЬ СИСТЕМУ

В нашем коммунальном хозяйстве используют неверные рычаги перераспределения платежей между населением и бюджетом. Произвольно принятый порог способности населения платить за