



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, недоразумения 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 управам 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 дворецких, 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 взимает 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, несопоставимы 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