

## ТРИ ЗВЕНА

### ПОД ЗОНТИКОМ ЕИРЦ

На этот вопрос и попытался ответить генеральный директор ГУП «Московский городской единый информационно-аналитический центр» (МосгорЕИАЦ) Александр Варев.

На прошлом семинаре, - напомнил он слушателям, - многие из вас высказывали мнение о том, что взаимодействие с ЕИРЦ жилищным кооперативам невыгодно. А мне хотелось бы обратить внимание именно на организационные и экономические выгоды такого сотрудничества. И для того, чтобы мы с вами могли нормально анализировать те условия, в которых придется работать жилищным кооперативам или частным управляющим компаниям, надо иметь в виду изменения в федеральном законодательстве. Это некая данность, которую надо учесть.

Александр Варев напомнил о том, что ранее была практика прямых взаимоотношений поставщика с конечными потребителями - жителями. И вопрос о том, платят они за услуги или не платят, до определенного времени был в компетенции предприятий, поставляющих ресурсы.

Теперь, - продолжил он, - федеральное законодательство строго предписывает, что цепочка расчетов должна состоять из трех звеньев: поставщик ресурсов - управляющая компания - конечный потребитель (житель). И ничего мы с этим сделать не можем. Исходя из чего руководитель Комплекса городского хозяйства Москвы поручил ЕИАЦ и поставщикам ресурсов совместно разработать такую схему, которая в конечном итоге смягчила бы требования федерального законодательства.

Далее Александр Варев пояснил, о чем конкретно идет речь. Например, федеральный закон предписывает, что кооперативы и иные жилищные объединения должны расплатиться за все ресурсы, которые были поданы на границу дома, вне зависимости от того, насколько четко и регулярно платят за них конкретные жильцы. Что же предлагается для смягчения этих требований в отношении жилищных объединений, которые взяли на себя бремя управления своими домами?

Если вы воспользуетесь тем пакетом договоров, который разработан на

себя решение проблемы так называемого кассового разрыва в платежах за отопление в зимний и летний период.

То есть, - сказал Александр Варев, - жители в летний период, как и прежде, будут платить за отопление в размере одной двенадцатой. Главное, чтобы по итогам года количество потребленного тепла соответствовало той сумме денег, которая прошла в качестве платежа за ваш дом в адрес МОЭК. В целом такая схема выгоднее того варианта, когда вы

на себя решение проблемы так называемого кассового разрыва в платежах за отопление в зимний и летний период.

То есть, - сказал Александр Варев, - жители в летний период, как и прежде, будут платить за отопление в размере одной двенадцатой. Главное, чтобы по итогам года количество потребленного тепла соответствовало той сумме денег, которая прошла в качестве платежа за ваш дом в адрес МОЭК. В целом такая схема выгоднее того варианта, когда вы



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТКОШКИНА

**ЕИРЦ - это всегда встреча лицом к лицу**

Очередной обучающий семинар, проведенный ГУ «Центр реформы в ЖКХ», был посвящен теме договорных отношений между жилищными объединениями граждан, едиными информационно-расчетными центрами (ЕИРЦ) и ресурсоснабжающими организациями. У представителей ЖСК и ТСЖ, которые составляли основную аудиторию семинара, на этот счет возникает немало вопросов. В их числе наиболее значимый - как вести расчеты за тепло, воду и прочие ресурсы и услуги: через ЕИРЦ или напрямую?

Выходите в чистое поле действия федерального законодательства. Следующий поставщик, с которым будет отработана аналогичная схема, это Мосводоканал.

Говоря о сложившейся практике взаимоотношений ЕИРЦ с ЖСК, Александр Варев заметил, что она носила противоречивый характер. Отчасти это было вызвано тем, что не в полной мере был разработан пакет нормативных документов, которые регламентируют деятельность ЕИРЦ. Сейчас произошли серьезные изменения.

Смысл в том, - резюмировал Александр Варев, - что начисление платежей по базисным видам услуг ЕИРЦ производится бесплатно и вне зависимости от формы управления, будь то жилищное объединение, ДЕЗ или частная компания. Это решение правительства Москвы. Оплата этих услуг производится из бюджета города.

Оказалось, что не все участники семинара, представлявшие ЖСК, согласны с тем, что лучше общаться с поставщиками ресурсов через ЕИРЦ. На что Александр Варев заметил:

Никто не мешает вам собирать все платежи жителей вашего дома на свой расчетный счет, работать с населением, выполнять на собственные средства функции ЕИРЦ и вести претензионную работу. Но ведь выработано компромиссное решение, по которому часть ваших расходов как поставщик, так и

город согласны взять на себя. Вряд ли стоит игнорировать данное обстоятельство.

### А БЕЗ ВОДЫ...

Заместитель начальника службы реализации городских программ Мосводоканала Светлана Тарасюк посвятила свое выступление изменениям, которые произошли в практике заключения договоров с ЖСК, ЖК и ТСЖ на отпуск питьевой воды и прием стоков. Она, в частности, отметила, что в городе есть уже сложившаяся схема водоснабжения. Дома ЖСК обеспечиваются водой не только за счет собственных отдельных вводов, это может осуществляться и через ДЕЗ, и от других ЖСК.

С теми, кто получает воду непосредственно от нас, - сказала Светлана Тарасюк, - у нас есть договоры. Причем такие, где предусмотрены расчеты по приборам учета, установленным на вводах в дома. Но эти приборы должны быть приняты в техническую эксплуатацию после соответствующей проверки. В настоящее время мы заключаем договоры при любом раскладе - есть у вас приборы учета для горячей воды или только для холодной.

Какие же документы необходимо представить жилищным объединениям для заключения договора? Это устав,

Реформа жилищно-коммунального хозяйства в Москве - процесс синусоидальный: если власти проводят какую-то очередную кампанию - жди взлета общественного внимания к проблемам ЖКХ. Если кампания благополучно затухает - москвичи утихомириваются, продолжают потихоньку свое повседневное бытие. Тем не менее поворот к новому уже произошел, и возврата к старому не будет. Теперь это лишь вопрос времени - когда же мы встанем перед неизбежным выбором иного уклада управления своими домами, их качественного содержания, ремонта, эксплуатации, наращивания за счет этого стоимости жилого здания, а значит, и цены каждой квартиры.

Тем не менее поступательное движение реформы ЖКХ продолжается, появляются новые аспекты в ходе этого процесса. Недавно довелось беседовать с Андреем КЕНИГОМ - бизнес-консультантом, соучредителем группы организаций «ГУП «Столица». Это совершенно новое образование, возникшее в ходе реформы ЖКХ, занимающееся проблемами управления и эксплуатации многоквартирных жилых домов.

Андрей Александрович возглавляет несколько служб при управляющих компаниях по работе с населением. Специалисты выступают здесь своего рода связующим звеном между управляющими компаниями и жителями. Это работа тонкая, требующая особых знаний и опыта. Кениг к такой деятельности оказался готов, что называется, в нужном месте и в нужное время. По одному образованию он химик, по второму - педагог, по третьему - психолог. Кстати, последнее получил в 1995 году, когда преподаватели Кандидатского института практической психологии приехали в Россию со специальными учебными программами. Кениг прошел курс, еще не зная, что спустя несколько лет это пригодится ему в новой работе, когда он плотно войдет в активную деятельность на ниве жилищно-коммунального хозяйства Москвы.

Психолог в системе ЖКХ - профессия не из самых обычных и привычных. В чем его практическая роль? Я спросил у Кенига:

**Насколько я понимаю, в этот переходный период ваша служба призвана обеспечивать связь между управляющей компанией и жителями. А нужен ли вообще еще один посредник?**

Хороший вопрос. Отвечу твердо: пока такой психологический и технологический инструмент не понадобится. Как правило, управляющие компании не умеют работать с людьми. Они заняты чем угодно - занимаются подрядными организациями, заключают договора с ресурсоснабженцами и поставщиками, следят за инженерными коммуникациями и т.д. Словом, для них работа с жителями - дело десятое. А между тем именно здесь лежит ключ успеха управляющей организации и в конечном счете - судьба всей реформы ЖКХ.

Наша задача заключается в том, чтобы жители понимали, что же делает управляющая компания, как добиться влияния на ее деятельность и контроля за

## ВАШ ДОМ: ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

всем этим. Кроме того, мы обязаны наладить полное, качественное, эффективное информирование жителей о том, что происходит в их доме.

**А почему бы специалистам управляющей компании самим не взять на себя эти задачи?**

В таких организациях есть блестящие экономисты, финансисты, инженеры, а вот профессиональных психологов практически нет. К тому же существование наших служб никоим образом не ложится финансовым бременем на жителей, потому что договор мы заключаем с управляющей компанией, которая и оплачивает наши услуги. Мы не только выстраиваем технологию ее взаимоотношений с жильцами, налаживаем контакт с ключевыми активистами дома, но и перестраиваем работу эксплуатационных служб, в первую очередь диспетчерских.

**Диспетчер - это ведь просто регистратор заявок, передаточное звено к сантехникам, электрикам и т.д. При чем тут психологические нюансы?**

Представьте, вы звоните в диспетчерскую: в квартире холодно. Идет слесарь и выясняет, что в ЦТП забыли открыть какие-то задвижки. Или в какой-то квартире вчера проводили ремонтные работы, перекрыли стояк, а повернуть вентиль назад запоминать не удалось. Или приехала аварийная бригада ночью, ликви-

дировала протечку и уехала, надеясь, что дневные службы наутро все отладят по-нормальному. Сантехники, конечно, придут, устранят неполадки, потрогают трубы - тепло. И отправляются восвояси. Думаете, кто-то из этих специалистов-технарей потрудится позвонить в квартиру, спросить, все ли в порядке? Вряд ли.

Или другой вариант. Жалуется человек: горячая вода не течет. Приходит сантехник, убеждается, что это действительно так. Лезет в стояк, а там строители установили мелководный перфорированный бытовой фильтр, который задерживает твердые частицы. Сантехник говорит: у вас фильтр забит. Разворачивается

и уходит - мол, не мое это дело. О чем и докладывает администратору. На жалобу владельца квартиры тот разводит руками: вызывайте специалистов, чистите или меняйте фильтр. Жилец остается с неприятным ощущением, что его, извините, послали...

**Но если это действительно узкоспециализированная работа, которая не по зубам рядовому сантехнику?**

Он или диспетчер должны это спокойно объяснить, предложить помощь альтернативной коммерческой фирмы, дать необходимые телефоны и адреса. Неужели трудно?

Вот почему нужна перенастройка работы диспетчер-

ских служб. Нынешний порядок абсолютно неприемлем. Порой даже обращения жителей письменно не фиксируются. Поэтому первое, что мы налаживаем, - это систему заявок, документооборота, контроля, точной регистрации любых обращений вплоть даже до учета благодарностей жителей.

**Это что же, каждое «спасибо» в строку?**

Обязательно! Житель должен подтвердить, что работа выполнена качественно и в срок. Диспетчер обязан точно знать каждый шаг, по которому обрабатывается заявка. Таких шагов обычно от 5 до 8. И механизм этот должен действовать четко и неукоснительно.

Сотрудники нашей организации ведут два мониторинга. Во-первых, отслеживают работу диспетчер-

ской службы управляющей компании, а во-вторых, периодически делают опросы жильцов, довольны ли они выполнением их обращений и заявок, проводят выборочные проверки.

Для нас важно, особенно на первых порах, проследить реакцию эксплуатационников не только на каждое заявление или звонок жителя, но и сделать статистический анализ того, где, в каком секторе системы проявляются какие-то острые проблемы, предложить пути их решения. Если накапливается несколько заявок по ЦТП, электрике, уличному освещению, значит, тут узкое место, надо принимать кардинальные меры, принципиально искать иные технологические или кадровые решения.

**А сами-то управляющие компании, с которыми вы сотрудничаете, довольны вашей работой?**

К сожалению, многие из них по-настоящему начинают ценить нашу деятельность только тогда, когда жители должны определиться и подписать договор на управление, эксплуатацию и обслуживание дома. Рыночные механизмы, хотя и медленно, начинают работать. Компании поневоле должны оказывать услуги высокого качества, иначе собственники в следующий раз их попросту не выберут, бизнес будет потерян, прибыли - тоже. Вот тут они и прибегают к нашей помощи.

Довольно часто обращаются к нам с большим запозданием, когда уже люди возмущены работой управляющей компании, когда образуют ТСЖ, подписывают соответствующие документы, требуют передать дела. Вот тогда бегут к нам: ах, мы теряем этот дом, сделайте что-нибудь!