

РАСЧЕТНОЙ ЦЕПОЧКИ

свидетельства о регистрации и о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство из Госкомстата, банковские реквизиты, выписка из протокола общего собрания об избрании председателя правления, сведения о количестве проживающих и объемах водопотребления субабонентов, расположенных на первых этажах жилых зданий. При наличии общедомового прибора учета холодной воды, если он установлен за счет средств ЖСК или ТСЖ, требуется копия паспорта на него. Если в доме имеются еще и приборы учета горячей воды, должны быть представлены копии паспортов на них, а также копии актов допуска приборов к эксплуатации.

Представительнице Мосводоканала пришлось ответить на ряд вопросов. Как быть, например, если сумма средств за водопотребление, которая должна быть уплачена по показаниям квартирных счетчиков, оказывается меньше той, которую надо выплатить на основе данных общедомового прибора?

Светлана Тарасюк пояснила, что суммарное водопотребление имеет несколько составляющих. Это, во-первых, вода, которая расходуется жителями в квартирах на собственные нужды. Кроме того, вода идет на техническое обслуживание дома - мытье лифтов, мусоропроводов и т.д. Не исключено также, что есть какие-то утечки внутри дома или система смонтирована неправильно. В таких случаях надо провести обследование.

КОМУ ОТДАДУТ СЧЕТЧИКИ?

Другой вопрос касался ситуации, когда ЖСК, уже имея договор с Мосводоканалом на оплату расхода холодной воды по счетчику, заключает договор с МОЭК и устанавливает приборы учета горячей воды. Надо ли в этом случае перезаключать договор с Мосводоканалом?

При наличии такого договора с МОЭК, - сказала Светлана Тарасюк, - должны быть внесены изменения в договор с нами. С Мосводоканалом вы будете рассчитываться за холодную воду и канализацию - по общему объему холодной и горячей воды, поскольку МОЭК не берет плату за прием стоков. А МОЭК вы будете платить за горячую воду - и за объем, и за гигакалории, которые пошли на ее подогрев.

Вопрос о принадлежности приборов учета тоже поднимался на семинаре представителями ЖСК и ТСЖ. Вот что по этому поводу сказала представительница Мосводоканала:

Приборы, которые Мосводоканал устанавливал сам и на свои средства, пока являются нашей собственностью. Поэтому все паспорта и иные документы на эти счетчики находятся у нас. Но

Один из участников семинара адресовал Светлане Тарасюк такой вопрос: каким образом можно доказать Мосводоканалу, что в дом поступает питьевая вода плохого качества? И вот что услышал в ответ:

Есть лаборатории, которые определяют качество питьевой воды. Но дело в том, что Мосводоканал отвечает за качество воды только в своей зоне ответственности, в своих трубах. То есть мы будем отбирать пробы на вводе в ваш дом. Но качество воды может зависеть от состояния сети и условий ее эксплуатации в самом доме.

ТАКИЕ НЕПРЯМЫЕ РАСЧЕТЫ

Теме заключения договоров на отопление, горячее водоснабжение, вентиляцию и кондиционирование посвятил свое общение с участниками семинара заместитель директора филиала №11 «Горэнергобыт» ОАО МОЭК Владимир Челеденков.

Говоря о системе расчетов с ТСЖ и ЖСК как с юридическими лицами, он отметил, что такой порядок действует в отношении чуть более половины таких объединений. Другая часть - это прямые расчеты с населением, проживающим в домах ТСЖ и ЖСК.

То есть, - продолжил Владимир Челеденков, - жители платят нам через систему ЕИРЦ. Существующая практика расчетов за тепло и горячее водоснабжение привычна и понятна. Но сейчас мы вынуждены отойти от нее в связи с введением в действие федерального документа - постановления Правительства РФ от 23 мая 2006 года №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

Суть в том, что жилищные объединения или управляющие организации должны заключать договор на поставку ресурсов, которые они в дальнейшем предоставляют конечным потребителям.

В силу этого, - сказал Владимир Челеденков, - мы и начинаем сейчас работу по заключению договоров с теми ТСЖ и ЖСК, где ранее велись прямые расчеты с населением. То есть у нас должен быть с ними договор как с юридическими лицами.

В результате принята модель, при которой снабжающая организация предоставляет ресурсы, а потребитель - ТСЖ или иная жилищная организация - оплачивает их по фактическому объему. В настоящее время разработан четырехсторонний договор по организации расчетов с населением. В соответствии с ним управляющая организация поручает ЕИРЦ осуществлять начисление платежей населению за предоставленные ресурсы.

ПОДРЯД НА УПРАВЛЕНИЕ

По уже сложившейся традиции на семинаре были представлены структуры малого бизнеса, действующие в сфере ЖКХ. О своей компании рассказал исполнительный директор ООО «ИР-Сервис» Юрий Грубый.

Компания позиционирует себя в качестве энерго- и ресурсосберегающей и занимается всем комплексом работ с приборами учета водопотребления. Имеется в виду выпуск счетчиков по технологии фирмы «Сименс», их установка, регистрация, сервисное обслуживание.

Вот что сказал Юрий Грубый о преимуществах, которые получают ТСЖ и ЖСК, сотрудничая с компанией:

Мы не просто производим приборы учета. У нас есть технопарк, где мы пытаемся внедрять передовые идеи энергосбережения. О качестве продукции говорит тот факт, что на свои приборы мы даем двенадцатилетнюю гарантию. Мы поддерживаем все обязательства, и наша компания будет долго и успешно работать со всеми вами. То есть не получится так, что мы вас бросим через год-два, забрав определенную плату за техническое обслуживание. Когда придет время очередной проверки счетчиков, вам не придется искать другую компанию и перезаключать договор, что повлекло бы дополнительные расходы.

Другая представленная на семинаре организация - ООО «ЖКХ-Сервис» - в течение продолжительного времени выступала в роли подрядной по отношению к ДЕЗам различных округов Москвы и об-

ласти и занималась эксплуатацией жилищного фонда. В этом качестве она обслуживает около 4,5 млн. квадратных метров жилищного фонда. Накоплен солидный опыт, создана крепкая материально-техническая база, подобран управленческий и исполнительский персонал. А сейчас «ЖКХ-Сервис» расширяет сферу деятельности, выходя уже на рынок услуг по управлению жилищным фондом.

На данном этапе, - сказал заместитель генерального директора компании Владислав Жуков, - мы выполняем не только эксплуатационные задачи, но и осуществляем административно-финансовую деятельность, предлагаем свои услуги ТСЖ и ЖСК в части заключения договоров с ресурсоснабжающими организациями.

Компания тоже рассчитывает на длительность взаимоотношений с заказчиком - с ТСЖ, ЖСК и в конечном счете с самими жителями.

Это самый важный фактор, - подчеркнул Владислав Жуков. - Ведь будучи подрядной организацией, мы вынуждены заключать кратковременные договоры. Проходит год, и на тот фонд, который мы обслуживаем, проводится новый тендер. То есть возникает возможность вытеснения с этого рынка. Существенный минус состоит в том, что при такой системе эксплуатирующая организация не в состоянии внедрять какие-то инновационные программы, вкладывать деньги в планово-предупредительные мероприятия, в сезонную эксплуатацию. Нет гарантии, что потом получишь финансовую отдачу. А наша организация коммерческая, ее экономическая деятельность должна иметь плюсовой результат.

Владиславу Жукову пришлось ответить на вполне естественный вопрос о том, какова же будет стоимость услуг компании.

Определяя цену услуг, - сказал он, - мы исходим из состояния жилищного фонда и инженерных сетей. На каждый объект после обследования составляется отдельная смета. Если назвать конкретные суммы, то это от 8 до 12 рублей за квадратный метр жилой площади.

Не исключено, что ТСЖ, ЖСК и иные жилищные объединения проявят интерес к этим предложениям компании.

Петр ПОЛЫНОВ

Расходы по работе с неплательщиками МОЭК берет на себя • Эксплуатировать приборы учета должны те, кто это умеет • Мосводоканал отвечает за качество воды только в своих трубах • Ежегодные тендеры мешают внедрять инновационные программы

по вашей просьбе мы можем предоставить вам копию паспорта, где указан срок следующей поверки прибора. Сейчас в муниципальных домах района водопроводных сетей уже начали передачу ДЕЗам по их просьбе приборов учета, которые устанавливали мы. Если вы хотите принять прибор учета на свой баланс и сами его эксплуатировать, обращайтесь к нам. Только прежде надо подумать о том, что эксплуатировать прибор должна организация, которая умеет это делать. Это означает также, что на эксплуатацию счетчиков должны выделяться какие-то деньги. А когда подойдет срок поверки, вы обязаны либо поменять прибор, либо сдать его на поверку, чтобы соответствующая организация подтвердила возможность его использования в целях коммерческого учета.

ны, ну и дальше в том же духе. И вы знаете, действует! Тем более если узнаем, что человек потерял работу, - предлагаем ему гасить долг частями. Надо разговаривать с людьми вежливо, уважать их человеческое достоинство, тогда и они отнесутся к нашей работе с пониманием.

ра, дом в целом - это их собственность, как, скажем, мебельный гарнитур, дача, машина, что недвижимость свою надо поддерживать в порядке, - они для этого халтурщиков не наймут, а призовут к управлению квалифицированных и проверенных в деле менеджеров.

- В том-то и проблема сегодня: как таких отыскать и по каким критериям отбирать?

Критерии достаточно прозрачные. Управляющая компания должна обладать запа-

Управляющие компании начинают понимать, что надежнее и выгоднее заключить договор со специализированной службой, чем держать штатных психологов, тем более что пока таких «профи» раз-два и обчелся. Есть у нас дома в Кузьминках, Щукине, в Донском районе, на Садовом кольце и т.д. Сегодня в работе более 20 объектов в самых разных концах Москвы.

- Рано или поздно управляющие компании все же обзаведутся собственными высококвалифицированными специалистами по работе с жителями. И что вы тогда будете делать?

Прежде всего порадуемся: значит, наша миссия не была напрасной, она выполнена. А проектов на



ФОТО АНДРЕЯ НИКИТИЧЕВА

Недальновидная политика! Придет время - собственники квартир снова встанут перед выбором. А ведь мы могли бы наладить дело за три месяца. В крайнем случае создать новую альтернативную эксплуатационную службу, которая могла бы вести дело правильно и порядочно. И не без выгоды для себя.

- Чтобы получить прибыль, надо, видимо, вложить средства, затратить время и усилия, особенно поначалу. Окупятся ли эти вложения?

Окупятся, да еще как! Когда в доме и на территории порядок, когда жители довольны качеством услуг и содержания дома, они и платежи вносят аккуратно. А если все плохо - за что платить? Когда собираемость платежей падает, компания уходит в убыток, потому что с ресурсоснабжающими организациями рассчитываться-то все равно надо. Она, конечно, может возбудить серию судебных исков, с помощью долгой тяжбы и судебных приставов «отжать» часть платежей, но после этого дом для нее будет почти наверняка потерян - в следующий раз договор с ней люди не подпишут. Платить за отвратительное обслуживание, да еще таскаться по судам жители не захотят. Поэтому к такой юридической процедуре компании стараются не прибегать, а прибегают к нам.

- Что, у вас есть панацея от неплатежей?

Нет никаких секретов. В течение 2-3 месяцев организуем качественную эксплуатацию дома. Как только видим, что жители удовлетворены содержанием подъездов, лестничных маршей, исправно действующей электрикой и инженерными сетями, подготавливаем списки должников, начинаем их обзванивать. Причем разговариваем чрезвычайно вежливо и деликатно. Дескать, вы, вероятно, забыли в срок заплатить, но наступает конец года, управляющей компании надо сводить баланс, не будете ли так любез-

Вообще, психология управления домом сродни политике, только грязные технологии здесь никак не пройдут - жителям все видно и очевидно. Надо знать специфику социальных групп, уметь их объединять в эффективно действующие системы. Дом ведь представляет собой мини-социум, маленький срез общества, только действует он на сравнительно замкнутом пространстве и неопределенно длительное время.

К сожалению, вузы, обучающие кадры для ЖКХ, социальных психологов для этой отрасли не готовят. Они главным образом обучают технологиям эксплуатации, обслуживания, управления, установления договорных отношений, администрированию, но никак не искусству работы с населением, налаживанию межличностных взаимосвязей. Замечу, кстати, что плохо работающие управляющие компании, в том числе и ДЕЗы, как-то еще держатся на плаву только потому, что жители пока не научились договариваться между собой.

- Ну, пока это случится, пройдет десяток - полтора лет...
- Уверю вас, как только люди поймут, что кварти-



ФОТО АНДРЕЯ НИКИТИЧЕВА

Переналадка работы диспетчерских служб - это четкая регистрация обращений граждан и контроль исполнения заявок

сом прочности - солидным финансовым потенциалом, обслуживать не менее 300 тыс. кв. метров жилой площади, иметь многолетний опыт работы в ЖКХ. Это будет гарантией, что «трест» завтра не лопнет.

Интересно, насколько востребованы ваши услуги?

наш век хватит - жилищно-коммунальное хозяйство во все времена являлось организмом живым, развивающимся. На перспективу у нас уже имеются кое-какие интересные задумки...

Беседу вел **Виктор ШИРОКОВ**