



Сугробы - они и в Нью-Йорке сугробы!

ФОТО ИТАР-ТАСС

УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩЕМ: КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ У НИХ

Как управлять своим жилищем или хотя бы отстаивать свои права, если вы наниматель? Как организовать отношения с коммунальщиками, чтобы жизнь в вашем доме не превратилась в нелегкое испытание? На эти вопросы приходится отвечать не только нам, но и жителям зарубежья.

Если рассказать об их опыте в двух словах, то главными будут такие: самоорганизация и взаимодействие. Во многих странах ответ на волнующие вопросы вам помогут бы найти не только местные власти, обязанности это делать по статусу, но и организации жителей дома, микрорайона, города и даже международные объединения. Десятки организаций защиты жилищных прав помогают людям, учат их сотрудничать с коммунальными службами, а то и борются с ними. Называются они по-разному - «ассоциация квартиросъемщиков», «местная организация содействия развитию микрорайона» или «дом коллективного быта», но всех объединяет общая черта: добровольное участие жителей в заботах о своем доме. Причем не только о здании и соседнем сквере, но и о главном: безопасности и добрососедских отношениях. То есть речь идет о признании за жителями роли как потребителя, так и заказчика коммунальных услуг. И активного участника улучшения своей жилой среды. Благодаря этому люди получают возможность влиять на принятие решений и властями, и домовладельцами. Альтернатива патерналистской политике государства - участие жителей в своих собственных делах.

Вот как это делают по эту и ту стороны океана.

Швеция

Рыночная экономика, как известно, не без минусов: стоимость жизни постоянно растет, да и безработица не дает расслабиться. А ведь безработным тоже приходится оплачивать жилье и коммунальные услуги. Что делать? Сокращать расходы на содержание дома и больше надеяться на собственные силы. В Швеции каждый квартиросъемщик везжает в полностью оборудованную квартиру в соответствии с принятыми в стране стандартами: газовая или электроплита, холодильник, морозильник, сушильный шкаф в ванной комнате. Жилец может попросить поставить еще и посудомоечную машину, что увеличит

его расходы. А может сэкономить, к примеру, на морозильнике, отказавшись от него. Может также потребовать снизить температуру отопления - и будет меньше платить за тепло. Вот вам и так называемая модель скидки.

Отношения между жителями и обслуживающей компанией просты и понятны: хочешь сделать ремонт раньше срока - придется больше платить, а если бережешь жилище и нужды в ремонте нет, то получается экономия.

Есть другая модель - амортизационная. Дело в том, что компания, обслуживающая жилище, обязана проинформировать жильцов, когда и какие ремонтные работы она планирует. Если для холодильника или духовки срок эксплуатации определен в 15 лет, то деревянный пол должен служить четверть века. И тут отношения между жителями и компанией просты и понятны: хочешь сделать ремонт раньше срока - придется больше платить, а если бережешь жилище и нужды в ремонте нет, то получается экономия.

Интересный эксперимент был проведен в муниципалитете Халсинг-боргсхем на юге страны, охвативший больше десяти тысяч жилищ. Всю территорию города поделили на 50 микрорайонов, примерно по 200 квартир в каждом. Жильцы создавали местную организацию квартиросъемщиков, которая формировала комитет жилищного управления. Дело стало добровольным, но благодаря тому, что членские взносы невелики, а преимущества членов организации ощутимы, более трех четвертей жителей предпочли объединиться.

Арендную плату поделили на две части - основную (налог на недвижимость, плата за землю, страховые платежи, административные расходы и т.п.) и микрорайонную, куда вошли, например, расходы на водо- и электроснабжение, отопление, ремонт, уборку территории... Жилищный комитет отвечает за свой микрорайонный

бюджет и выбирает обслуживающую компанию, которой, кстати, приходится выдержать конкуренцию, чтобы получить право выполнять эту работу. Таким образом, жители принимают решения, касающиеся обслуживания домов, стандартов их содержания и местной арендной платы, а управляющий районом (это муниципальный служащий) обеспечивает их выполнение. Кстати, управляющий может наложить вето на решение жильцов, и если возникает конфликтная ситуация, то вопрос передается в согласительную комиссию, которая состоит из сотрудников муниципальной жилищной компании и квартиросъемщиков. Уровень квартплаты определяется на переговорах между муниципальной жилищной компанией и городской ассоциацией квартиросъемщиков.

Эксперимент начался 15 лет назад, и за это время число членов организации квартиросъемщиков резко возросло. Люди стали активнее участвовать в содержании своих домов.

Они могут участвовать также в разработке интерьера своего дома. Это в корне меняет весь процесс проектирования и строительства, зато учитываются пожелания будущих новоселов. А

вдаться с представителями жильцов.

В конце 80-х правительство консерваторов взяло курс на расширение эксперимента. Как заявил министр местного управления Шотландии, «одних консультаций с жителями недостаточно. Там, где это возможно, нужно непосредственное вовлечение квартиросъемщиков в управление и обслуживание жилищного фонда». Это означало контроль за политической и ресурсами на местном уровне, создание четких целевых программ, отвечающих требованиям жителей. Со временем было законодательно зафиксировано, что жильцы должны голосовать при передаче жилищного фонда новому домовладельцу. Сделка может состояться только в том случае, если большинство проголосует «за».

Сейчас необходимость участия населения в управлении своим жильем осознали и чиновники, и служащие жилищных компаний. Менялись и отношения между ними. Например, муниципалитет Манчестера обучал управляющих микрорайонов «не только собирать квартплату в 600 домах, но и

никнов, выполняющих текущую работу. Средства на оплату идут из членских взносов квартиросъемщиков, а также муниципальных грантов, которые можно выиграть, если предложить конкретную и полезную программу.

Англичане смогли добиться разработки и принятия очень детальных правил того, как нужно информировать и консультировать жителей на каждом этапе работ на территории микрорайонов, а также права наблюдать за их ходом.

Затем идут организации районного и городского уровней, причем последние объединяются в национальные, которые участвуют в разработке общегосударственной жилищной политики, проводят всеобщие кампании, учбу и т.д.

Но и это не все: существует также система общественных и частных организаций, которые патронируют и финансируют, поддерживают и обучают объединения жителей разных уровней. Их деятельность в свою очередь контролируют (а иногда и финансируют) муниципальные власти. Например, самая крупная жилищная ассоциация в штате Нью-Йорк - совет по делам жильцов Бруклина. Главная ее забота - помогать жителям решать их проблемы, что принесло ей за многие годы

дома, которые со временем порождали кварталы трущоб. Затем точка зрения изменилась, и власти перешли к небольшим проектам, строя смешанные микрорайоны.

TCH - так называется жилищная корпорация Торонто (управляющая компания), она обслуживает 60 тысяч квартир, то есть примерно 6 процентов всего жилищного фонда города. Получить квартиру в домах этой корпорации могут только люди с низкими доходами, и потому содержание и обслуживание таких домов - бизнес неприбыльный. Зато проблемы тут непростые: как сохранить здания, повысить их престижность, улучшить социальные отношения на территории. Решение этих задач корпорация видит в грамотном взаимодействии с жителями, и поэтому была разработана программа по привлечению их к сотрудничеству. Для начала весь жилой фонд разбили на десятки соседских участков. Там помимо специалистов, обслуживающих дома, есть и так называемые соседские менеджеры, которые работают с советами жителей (члены совета жителей - представители всех домов, работающие на общественных началах).

Сотрудники управляющей компании постоянно изучают мнение людей, регулярно обсуждают с ними актуальные вопросы, организуют конкурсы соци-

те, в свою очередь, за это время успевают научиться взаимодействовать друг с другом. Один из примеров - строительство микрорайона из нескольких одноэтажек. Будущие жители не только участвовали в разработке проекта, но и внесли посильный вклад в строительство: клеили обои, клали плитку... Их работу оценили в деньгах, и сумма составила примерно годовую квартплату, что потом стало основанием для серьезной скидки в платежах.

Как сказал один из потенциальных новоселов, «контакты и среда проживания создают раньше, чем появится здание». В результате люди гораздо лучше относятся к своему дому, энергичнее занимаются его содержанием и обслуживанием.

Великобритания

Здесь сотрудничество между муниципалитетами и организациями жителей насчитывает уже полвека. Именно тогда впервые началось дополнительное выделение средств для эксплуатации муниципальных многоэтажек. При этом деньги в первую очередь направлялись в те дома, где были активные организации жителей. Власти их всячески поддерживали: например, городской совет Большого Лондона обеспечил оборудованным помещением каждую организацию жителей, «которая показала себя достойной». А вскоре была развернута специальная программа «Участие квартиросъемщиков», ставшая со временем привычной во всей стране.

Речь шла об участии представителей жилищных организаций в слушаниях, обсуждениях, заседаниях различных муниципальных органов. Одновременно менялся и язык общения между жителями и властями, воинственный напор уступил место конструктивному. При этом управляющие жилищными домами стали ответственно относиться к своим обязанностям, привыкли совето-

вать помощниками и друзьями 600 семей».

Признание роли жителей в управлении - одно из главных завоеваний жилищного движения Великобритании. Здесь смогли добиться разработки и принятия очень детальных правил того, как нужно информировать и консультировать жителей на каждом этапе работ на территории микрорайонов, люди вправе наблюдать за их ходом. В документах, принятых с участием национальной организации квартиросъемщиков, подчеркнуто: нужно обязательно консультироваться с жителями, а при оценке услуг учитывать их качество. Эти документы дают гражданам гораздо больше возможностей для получения информации, чем это было еще десятком лет назад.

США

Давно ушли в прошлое громкие кампании и марши протеста против роста квартплаты, холода в домах, бездомности. Зато осталась повседневная работа организаций жителей и профсоюзов, выступающих в роли своеобразного моста между населением и муниципалитетами. Вопросы, которые их волнуют, все те же: квартплата и качество коммунальных услуг, сохранность зданий и комфорт, безопасность и участие в управлении. Ради этого выстроена целая лесенка организаций, защищающих права жителей.

Начинается она с дома или блока домов. В таких ассоциациях квартиросъемщиков, которые напоминают наши домкомы со старшими по этажам и подъездам - в

Сотрудники управляющей компании постоянно изучают мнение жителей, организуют конкурсы социальных проектов, регулярно обсуждают с ними актуальные вопросы. Чувство причастности меняет отношение к своему жилью, считают канадские специалисты.

и уважение, и признание. Отсюда и муниципальные гранты.

Таким образом, все эти многочисленные организации образуют мощную сеть, которая защищает и помогает им. А заодно и воспитывает в духе сотрудничества, уважения к собственности, закону и человеку - ближнему и дальнему. При этом муниципалитеты платят довольно серьезные деньги профсоюзам, которые берут на себя заботы о жильцах: учат их управлять домом и содержать его, сокращать расходы, налаживать отношения с соседями.

Сегодня бруклинский совет добивается того, чтобы положения договора найма были известны каждому. Активисты встречаются с жителями и разъясняют им обязанности домовладельца, учат защищать свои права - от умения сформулировать проблему до четкого представления о том, куда направить жалобу. И при этом корректно себя вести, чтобы ненароком не превратиться из истца в обвиняемого.

Ключевой вопрос - взаимоотношения с домовладельцем. Специальные пособия для квартиросъемщиков дают, к примеру, такие советы: «Если вы недовольны, как ремонтируется и поддерживается ваш дом, начинайте с попытки встретиться с домовладельцем и провести переговоры. К встрече необходимо очень тщательно подготовиться, определив важнейшие вопросы, которые нужно обсудить, и требования жителей к домовладельцу. Если тот не соглашается с вашими претензиями, вы можете обращаться в жилищный суд, к муниципальной власти, а также использовать забастовку». Впрочем, забастовки жителей уже ушли в прошлое, потому что люди научились решать все вопросы путем переговоров.

Канада

Извечная проблема - жилье для бедных, которые никогда не смогут вписаться в рынок. До 1975 года в Канаде старались реализовывать большие проекты - строить огромные социальные

проектов. Чувство причастности меняет отношение к своему жилью, считают канадские специалисты.

В каждом микрорайоне есть соседские центры. Их задача - поддерживать инициативы жителей, быть партнерами власти.

Многочисленные организации жителей образуют мощную сеть, которая защищает американцев и помогает им. А заодно и воспитывает их в духе сотрудничества, уважения к собственности, закону и человеку.

Приведу только один пример их деятельности. Пятеро молодых активистов центра решили получить в университете специальность психолога и социолога. Понадобились деньги. Соседский центр решил им помочь. Он устроил благотворительный обед, где жители микрорайона и представители местной власти собрали сумму, достаточную, чтобы оплатить обучение за первый год. Люди так горячо откликнулись, потому что знали этих ребят по их работе с подростками. Да и вложение денег неплохое: ведь парни получат образование и продолжат работу в своем микрорайоне уже как хорошие специалисты, помогая власти строить грамотные, уважительные отношения с жителями.

Создание таких отношений сегодня стало важной задачей для многих стран, в том числе и нашей. Уже есть города, где власти взяли за жилищное просвещение: это «жилищный урок» в обычной школе, как в Малоярославце и Астрахани, или «школа юного домоуправителя», как в Перовском районе Москвы. Появляются и управляющие компании, которые умеют взаимодействовать с жителями (например, в подмосковной Электростали). И если мы хотим, чтобы в наших домах было приятно жить, то нам тоже предстоит пройти тот же путь, что и нашим западным соседям. Судя по тем шагам, что уже сделаны, - у нас получится.

Елена ШОМИНА, доктор политических наук, профессор Высшей школы экономики