

Задача из собственника сделать хозяина

Журнал «Коммунальный комплекс России» публикует довольно много материалов, рассказывающих о положительном опыте в сфере ЖКХ. Такой опыт помогает нашим читателям совершенствовать свою работу, делать ее эффективнее. Вместе с тем, разбор и анализ стоящих в отрасли актуальных проблем, поиск причин их возникновения и путей разрешения не менее важен и также является информационной задачей журнала.

Об одной из важнейших проблем ЖКХ мы хотели бы поговорить с нашим сегодняшним собеседником – доктором экономических наук, профессором **Леонидом Николаевичем Чернышовым**. Леонид Николаевич является одним из авторов «Концепции реформирования ЖКХ РФ», утвержденной Б.Н. Ельциным в 1997 году. Эта концепция заложила основы демонополизации ЖКХ, перехода на новую систему оплаты жилищно-коммунальных услуг, передачи ведомственных объектов ЖКХ в муниципальную собственность.

В эти годы он в течение 6 лет занимал должность заместителя председателя Госстроя России по вопросам ЖКХ, а с 2005 года перешел в сферу научно-педагогической деятельности, участвуя совместно с Фондом реформирования ЖКХ, Минстроем, Минпросвещения и Минобрнауки России в формировании и развитии самостоятельного направления подготовки в системе высшего и среднего профессионального образования, а также в системе повышения уровня квалификации кадров для сферы ЖКХ, в рамках Национальной системы квалификаций.



Леонид Чернышов,
первый заместитель
председателя Совета
по профессиональным
квалификациям в ЖКХ,
доктор экономических наук,
профессор, член-корреспондент
РААСН

Леонид Николаевич, из материалов контрольно-надзорных органов (Генеральной прокуратуры, Счетной палаты, Государственной и жилищной инспекций) следует, что одной из главных причин низкой эффективности управления многоквартирными домами остается нереализованная проблема осознания собственниками помещений в многоквартирном доме своих обязанностей по участию в управлении принадлежащего им имущества. Насколько обоснована, на ваш взгляд, такая постановка вопроса?

Причину, по которой сфера жилищно-коммунального обслуживания остается одной из острых проблем российского общества (по данным ВЦИОМ), однозначно установить невозможно. Как правило, это комплекс экономических, политических, и организационно-технических факторов, в том числе опрощенных правовых решений и действий органов власти, которые наиболее ярко проявляются на местном, муниципальном уровне. Но такой односложный ответ, думаю, не удовлетворит Вас, поэтому попытаюсь сформулировать его с позиции квартировладельца, к которой оппонируют контрольно-надзорные органы.

В данном случае, речь идет о среде обитания человека в многоквартирных домах, расположенных в городской застройке, которая представляет собой сложную высокотехнологичную социально-экономическую инфраструктуру, обеспечивающую возможность существования множества людей на определенной территории.

В свою очередь, многоквартирный дом – это место, где человек проводит значительную часть своей жизни. Здесь, помимо прочего, в силу обстоятельств совместного проживания должны формироваться соответствующие коммуникации между различными субъектами отношений (соседями, арендаторами, работни-

ками управляющих компаний и др.) в многоквартирном доме (далее – МКД), в том числе, для разрешения общедомовых вопросов. То есть, мы имеем дело с социальной системой, в которой ведущее место занимают люди, проживающие в этих домах. Тем не менее, анализ взаимодействия и развития связей в подобных социальных системах показывает, что они довольно слабые или их вовсе нет.

По мнению экспертов в области социально-психологических отношений, это связано с динамикой и условиями жизни современного человека на высоко урбанизированных территориях. Люди, в большинстве своем, не готовы дополнительно по собственной инициативе принимать и исполнять какие-либо обязательства. Тем не менее, в многоквартирном доме человек, по определению, попадает не только в ситуацию совместного проживания, но и совместного владения объектом – общим имуществом. Собственников объединяет здесь многоквартирный дом и придомовая территория. В то же время, как показывает практика, они не стремятся обременять себя заботами по обладанию всем этим. Такая логика связана с тем, что нет закрепления этого имущества за конкретными собственниками, а раз общее, значит ничье! (В 1968 году ученый из США Гарретт Джеймс Хардин назвал феномен эксплуатации общего имущества в личных интересах, трагедией общества. Суть феномена в том, что общее достояние люди используют на износ).

Нельзя забывать также о том, что в большинстве МКД живут люди, относящиеся к различным социальным группам: по уровню доходов; по возможности влияния в обществе в силу своего профессионального статуса, включая возможность контролировать и/или управлять людьми; по степени образованности; по престижности – общественной оценке своей значимости, привлекательности тех или иных социальных позиций и т.д.

Это также влияет на сложность, а порой и невозможность совместных коммуникаций, в том числе для решения вопросов управления МКД, которые, в большинстве своем, не относятся к сфере профессиональной деятельности проживающих, но затрагивают экономические, управленческие, правовые и многие другие вопросы функционирования МКД, как объекта недвижимости.

По вашему мнению, социально-психологические особенности организации и функционирования сферы деятельности по управлению МКД недооценены в действующих нормативно-правовых документах?

Принципы, на которые опирается отечественное законодательство в жилищной сфере, конкурируют и взаимно исключают друг друга. В данном случае речь идет о «добровольности» и «обязательности» участия граждан в управлении МКД. А ложное убеждение, сложившееся вопреки фактам, что действующая система работает и развивается, не позволяют изменить ее.

При отсутствии измерительных показателей, сведения об эффективности деятельности управляющих организаций на местах формируются на основании эмоционально окрашенной информации, зачастую не соответствующей действительности. Всем управляющим организациям хочется казаться эффективными. Отсюда и проблемы, которые возникают при производстве и предоставлении жилищных и коммунальных услуг потребителям.

«Корявый» Жилищный кодекс, а также законы, регулирующие деятельность ресурсоснабжающих организаций, «заточенные» под интересы бизнеса, а не основной массы населения с традиционно низкими доходами, не позволяют выстроить простую и понятную для граждан систему управления многоквартирными домами, которая позволяла бы человеку, вернувшемуся в свою квартиру после трудового дня, предоставить себя заботам о семье, детях и просто отдохнуть.

На региональном и федеральном уровнях мы наблюдаем бесчисленное множество консалтинговых и общественных организаций, представляющих интересы управляющих компаний, которые, в первую очередь, отстаивают бизнес-интересы своих членов в рамках различных форумов, выставок, круглых столов, семинаров и т.п. Участвуя в перечисленных мероприятиях, эти организации руководствуются собственными интересами и представле-

ниями об организации деятельности управляющих организаций.

Это хороший опыт. Но в условиях низкого уровня квалификации работников органов исполнительной власти в сфере ЖКХ на местах, зачастую невозможно оказывать влияние на ход обсуждаемых вопросов. Как показывает опыт, эта тенденция далеко не всегда позитивна и не нацелена на изменение существующей модели управления МКД. Там, где рассматриваются интересы бизнеса, нет места для учета интересов собственников квартир, а если смотреть шире – интересов общества.

Сегодня требования, которые предъявляются к квартирновладельцам существующими нормативными документами, в ряде случаев не воспринимаются обществом и являются проблемой их исполнения. Таким образом, остается открытым вопрос: где и как возможно провести обсуждение насущных вопросов, интересующих квартирновладельцев? Как добиться, чтобы проблемы собственников МКД были услышаны и учтены законодателями, органами власти и компаниями, управляющими МКД?

Что же лежит в основе низкого уровня коммуникаций между квартирновладельцами, в том числе, по разрешению обще-домовых вопросов?

Человек никогда и ничего не делает бессмысленно, а в повседневной жизни старается избегать даже минимальных рисков, используя различные формы поведения. С ростом мо-





бильности и развитием интернета темпы жизни современного человека неудержимо ускоряются. В свою очередь, эти процессы оказывают влияние на все сферы общественной жизни (трудовые отношения, образование, торговлю, здравоохранение и другое), требуя от человека все больше времени и затрат на осознание происходящих изменений и принятие решений для налаживания эффективного взаимодействия во всех сферах жизни. Как отмечают эксперты, «люди в городах живут в бытовых заботах или парадигме потребительства».

Эти факторы невольно ставят перед человеком вопросы приоритета, обусловленные его физическими, эмоциональными, образовательными, нравственными и другими возможностями. Условия существования (семья, работа, ритм жизни) понуждают человека выбирать оптимальные решения для своего времяпровождения, в том числе и в период свободный от повседневных забот.

Те задачи, которые ставит перед человеком жизнь в современном обществе, конкурируют между собой и на определенном этапе жизни он вынужден расставлять приоритеты и решать, что для него и его семьи наиболее важно. В зрелом возрасте, когда закладываются основы построения семьи, основной задачей трудоспособных родителей является решение жилищного вопроса, обеспечение достатка в доме, забота о здоровье членов семьи, воспитание детей. Именно эти вопросы являются главными.

Работа, где человек проводит большую часть своего времени, является основным источником благосостояния для большинства российских семей. В тоже время, растущие темпы технологического прогресса настолько интенсивны, что требуют от работников постоянного совершенствования своих знаний и умений. Одной профессии на всю жизнь больше нет – приходится постоянно адаптироваться к изменениям на рынке труда.

Питание заставляет задуматься всех, кто заботится о здоровье, о том, что нужно держать «ухо востро» и за продуктами ходить в магазин с увеличительным стеклом. Даже человеку со стопроцентным зрением зачастую трудно понять, что содержат продукты, предлагаемые нам для употребления.

Здравоохранение можно даже не комментировать. Поликлиника оказывает медицинские услуги, а о здоровье должны беспокоиться взрослые члены семьи. Зачастую необходимо копить деньги для оплаты услуг, которые не входят в обязательное медицинское страхование, а порою и «искать руки», чтобы появилась хоть какая-то уверенность в объективном диагнозе и соответствующем лечении.

Образование – отдельная тема. Школа дает не образование, а предоставляет услуги. Родителям, которые хотят, чтобы их дети смогли занять в будущем достойное социальное положение (а таких родителей достаточно много), необходимо приложить определенные усилия (организационные, финансовые), чтобы у ребенка такая возможность появилась (студии и спортивные секции, репетиторы и культурный досуг).

Иначе говоря, сегодня для обеспечения более-менее благополучного существования первичной ячейки общества взрослые члены семьи должны буквально все вопросы организации труда и быта «пропускать через себя», в противном случае проблем не избежать!

Кроме того, при современном уровне развития технологий действовать необходимо достаточно оперативно, в противном случае будут все шансы оценить последствия своего бездействия. В такой форс-мажорной каждодневной ситуации у человека срабатывает защитная реакция, которую психологи называют «нисходящей причинностью». Человек интуитивно определяет, что для него первично (наиболее важно), а на какие проблемы

можно пока «махнуть рукой». В этой цепочке человеческих решений «общее собрание собственников МКД», как показывает 20-летний опыт его внедрения, оказалось на последнем месте.

В чем состоит основная причина нерализованности вопроса «осознания собственниками помещений в многоквартирном доме своих обязанностей по участию в управлении принадлежащего им имущества»?

Необходимо понимать, что изменения состояния конструкций и инженерных систем МКД протекает очень медленно. О них жители начинают задумываться по мере появления дефектов. Поэтому те внешние признаки состояния элементов и оборудования здания, которые человек видит перед глазами изо дня в день: опрятный внешний вид фасада, цоколя (на кровлю и в подвал жители, как правило, не заглядывают), работающее отопление и вентиляция, исправная работа других инженерных систем и оборудования, ничего не говорят ему о грядущих изменениях, которые могут привести к ухудшению надежности, технических и эстетических характеристик здания.

Вот почему информация, которая свидетельствует о необходимости проведения соответствующих работ на этих элементах и системах здания, в соответствии с установленными регламентами, не воспринимается жителями всерьез и, как следствие, они не озабочены глубоко проблемами контроля качества и своевременности выполнения этих работ.

Кроме того, интеллектуальный потенциал современного человека подсказывает ему, что, не обладая соответствующими компетенциями, он не может участвовать в мероприятии (в данном случае в общем собрании), на котором будут приниматься судьбоносные решения как для многоквартирного дома, в котором он живет, так и для его собственного кармана тоже (т.к. на собрании ему предложат утвердить величину квартплаты). Самый простой способ освободить себя от принятия таких решений – проигнорировать это мероприятие, что, по существу, и происходит в многоквартирных домах уже на протяжении более чем 20 лет.

Оценивая функциональные возможности современной модели управления МКД, мы видим, что в ней не придается значение тому, что человек в этой системе взаимоотношений обладает определенной свободой выбо-

ра. Поэтому, действующая добровольно-принудительная система привлечения граждан к управлению МКД, не работает. Не имея соответствующих глубоких, специальных профессиональных знаний в жилищной сфере, в отсутствии критериев отбора и оценки результатов деятельности компаний, которые предлагают услуги по управлению и эксплуатации МКД, люди «голосуют ногами», показывая нежизненность предложенной модели управления многоквартирными жилыми зданиями.

Тем не менее, деятельность по управлению и эксплуатации МКД ведется, порой даже в условиях отсутствия участия в этом процессе квартировладельцев. Чем это можно объяснить?

Проблема в том, что «часовой механизм старения» элементов здания (конструкций и инженерных систем) тикает бесконечно медленно, их состояние будет меняться на протяжении десятилетий и, если работы по их обслуживанию и ремонту не будут проводиться по мере необходимости, которая, определена соответствующими регламентами, разработанными отечественными инженерами на основе многолетних наблюдений за физико-техническим и химическим состоянием элементов жилых зданий различных конструкций, тогда такие МКД преждевременно приобретут статус аварийных.

Подобная практика является наследием существовавшей в советское время государственной системы эксплуатации МКД, которая несла на себе все бремя ответственности за обеспечение сохранности государственного жилищного фонда. Приватизация изменила ситуацию, но только лишь частично. Гражданин стал владельцем квартиры (объема, привязанного к квадратным метрам) и совладельцем общего имущества МКД (при этом какого и где, непонятно!).

Отсюда сформировалось отношение квартировладельцев к этому имуществу. Управляющие организации прекрасно понимают эту ситуацию и, пользуясь этим, на ее основе строят свой бизнес, являясь абсолютными хозяевами в МКД. В результате их деятельность, за редким исключением, вызывает массовое недовольство жителей работой жилищно-коммунального хозяйства, а в перспективе ведет к преждевременному старению многоквартирных домов.

В этих условиях, этический вопрос «что делать», чтобы избежать преждевременного износа здания и его инженерных систем,



а также аварийных ситуаций вряд ли находится в приоритете квартировладельцев. Скорее всего, это задача управляющей организации, которая действует в рамках принятых нормативно-правовых документов. И, если мы задним числом понимаем, что принятые правовые, управленческие и экономические решения повели нас по ложному пути, то проблем не избежать. Что мы сегодня и наблюдаем в сфере управления МКД.

В обществе сформировался определенный принцип существования организаций, занимающихся управлением МКД, в основе которого лежит:

- конкуренция (порой нецивилизованная), между хозяйственными субъектами, которая возможна в силу закона и осуществляется в интересах бизнеса (но не предпринимательства в этой сфере деятельности); задачи такой конкуренции (за редким исключением) заработать как можно больше, что далеко от основной цели управления МКД – обеспечения безопасных и комфортных условий проживания в нем граждан на протяжении, как минимум, 30–50 лет, в зависимости от конструкции (уровня капитальности) здания;

- сотрудничество управляющих организаций с органами муниципальной власти, которое в большинстве случаев поддерживает иллюзию эксплуатации МКД в соответствии с установленными нормами и правилами.

При этом, информация о несостоятельности действующей модели управления МКД, в основе которой лежит «общее собрание квартировладельцев», многочисленна и общедоступна. О том, что протоколы собраний под-

дельваются, не говорит только ленивый. Наука (социология) также утверждает, что «общее собрание» не эффективный инструмент для решения организационно-технических и экономических вопросов вообще, и в МКД в частности.

Это не касается деятельности тех людей, которые в условиях существующей модели управления МКД посвятили себя, в том числе на общественных началах (как правило, это граждане пенсионного возраста), занятию, связанному с управлением многоквартирным домом. Таких энтузиастов много, они вносят свой вклад в создание комфортных и безопасных условий проживания граждан в МКД, долговечности конструкций и инженерных систем здания. Они принимают на себя функции управления этим процессом или идут путем продуктивного взаимодействия с управляющими организациями.

Но в числе 78 миллионов граждан, проживающих в более чем миллионе многоквартирных домов, доля таких энтузиастов незначительна, и они не могут «закрыть» проблему неэффективного функционирования действующей модели управления МКД, которая требует от гражданина озаботиться и держать на контроле различные вопросы: какие работы должна (а какие не должна) выполнять управляющая компания, чтобы здание, в котором находится его квартира, через энное количество времени не стало аварийным, крыша не протекала, отопление работало исправно, а квартплата покрывала бы все эти расходы и не была бы использована не по назначению.

Леонид Николаевич, из приведенных Вами аргументов следует, что потребность в более совершенных и эффективных формах управления многоквартирными домами важна не только квартировладельцам но и обществу в целом?

Тенденции к изменению существующей модели управления МКД являются серьезной темой для обсуждения. В какой-то степени этот процесс уже идет. В профессиональном сообществе наблюдается довольно сильная потребность в изменении жилищного законодательства в целом и в управлении многоквартирными домами в частности.

Однако, предлагаемые изменения пользуются плохой репутацией у разработчиков Жилищного кодекса, не поддерживаются органами власти. Лица, которые пытаются доказать очевидное, становятся своего рода изгоями.

Оглядываясь назад необходимо понимать, что модель управления многоквартирными домами, сформированная в первые постсоветские годы, была ориентирована на совершенно иной уклад жизни городского населения. Концепция этой модели, в какой-то степени упрощенной и для квартировладельцев и для зарождающегося частного предпринимательства, обернулась в конечном итоге выгодой только для представителей бизнеса и высокой степенью криминализации этой сферы деятельности.

Преодоление этих последствий и является основанием для перехода к вариантам управления и эксплуатации МКД, которые были бы интересны не только бизнесу, но и жителям многоквартирных домов, а также городскому сообществу, так как должны обеспечить гарантии сохранения жилищного фонда и соответствующего уровня благоустройства придомовых территорий, в том числе на основе цифровых технологий, путем создания цифровых двойников объектов капитального строительства.

Человек стремится адаптироваться к постоянно меняющимся условиям среды своего существования, используя свой интеллектуальный потенциал, культуру общения, поэтому необходимо «идти» от человека, владеющего квартирой в МКД, принимая во внимание те факторы, которые формируют его образ жизни в современном обществе. Как это ни странно звучит, но при решении вопроса о том, как должно быть организовано управление МКД с привлечением квартировладельцев, следует учитывать повседневную эмоциональную, психологическую и социальную «нагрузку», которую испытывает человек, живущий в современном обществе. Приоритетным для него остается – обеспечить жизненно важные потребности существования членов своей семьи в МКД.

Задаваясь вопросом: возможно ли решение этой ситуации в ближайшее время, в ответе возникает неопределенность, так как господствует мнение, что достаточно внести очередные поправки в Жилищный кодекс, актуализировать те или иные правительственные документы, касающиеся этой сферы деятельности, и ситуация изменится. Возможно потому, что ответственные лица (люди принимающие решения) представляют перспективу развития этого направления деятельности только с сегодняшней точки зрения: предполагая, что какие-то из нынешних реалий будут развиваться дальше, а какие-то наоборот отомрут сами по себе.

В любом случае, в высших эшелонах власти речь идет о сохранении существующей модели управления многоквартирными домами, ограничиваясь попытками ее совершенствования, что по мнению ряда практикующих экспертов малоэффективно, и с точки зрения населения – тоже. При этом, изучая имеющийся опыт управления МКД в различных уголках нашей страны, мы становимся невольными свидетелями нетрадиционных и альтернативных нынешней модели форм и методов управления жилыми домами, которые пользуются уважением и признанием квартировладельцев – основного потребителя их услуг.

Мы являемся свидетелями большой работы, которую проводят различные организации, волонтеры и просто неравнодушные люди, озабоченные созданием комфортных условий проживания в МКД, порой в самых неблагоприятных условиях, создаваемых организациями, которые выполняют функции управления и обслуживания дома и придомовой территории. Эта общественная активность нацелена на повышение уровня качества жилищно-коммунального обслуживания, она очень вдохновляет и показывает, что главная движущая сила любых перемен – сами люди, и задача власти услышать их мнение о формах организации управления жилыми зданиями и облечь их в нормативно-правовые акты.

Опыт таких организаций и отдельных людей должен получить правовую оценку и при необходимости использоваться при подготовке предложений по изменению нормативно-правовых актов в жилищной сфере. К сожалению, как показывает практика, ответственные лица принимающие решения не готовы согласиться с предлагаемыми аргументами, сохраняя позицию по косметическим правкам жилищного законодательства и нормативно-правовых актов, регулирующих эту область деятельности, которые, по существу, не меняют сложившейся ситуации. ■

■
Беседовал
Владимир Куприянов.

