

Законодательством по организации местного самоуправления и в области жилищных отношений на органы МСУ возложены полномочия, касающиеся сферы управления многоквартирными домами. В их число входит создание условий по управлению МКД, содействие созданию и деятельности в муниципальном образовании общественных объединений, иных некоммерческих организаций в данной сфере, а также поддержание инициативы собственников помещений в МКД, направленной на повышение жилищной грамотности и становление института собственников в целях возложения на них функций по регулированию процесса управления общим имуществом и выстраиванию полноценного диалога с организациями, осуществляющими управление многоквартирным домом.

Для достижения вышеуказанных задач органы власти используют различные методы и механизмы начиная с открытой информации (интернет источники, сайты, электронные конструкторы), правовых ликбезов (семинары, курсы, консультации) до печатной продукции (методички, листовки, учебники).

Сегодня мы предлагаем вашему вниманию один из таких опытов по созданию стандарта услуг управления многоквартирным домом при поддержке органов власти г. Москвы.

«ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ» СТАНДАРТ УСЛУГ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ ПОМОЖЕТ СОБСТВЕННИКАМ ПОМЕЩЕНИЙ НАЙТИ ОБЩИЙ ЯЗЫК С УПРАВЛЯЮЩИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

**Лыкова Татьяна Борисовна, главный специалист направления «Городское хозяйство»
Фонда «Институт экономики города»**

Методическое пособие «Стандарт услуг управления многоквартирным домом для собственников и управляющих» подготовлено и издано в рамках проекта «Управление многоквартирным домом: потребительский стандарт для взаимодействия собственников жилья с управляющей организацией», реализованного при поддержке гранта Мэра Москвы для социально ориентированных НКО Комитета общественных связей и молодежной политики города Москвы.

В обсуждении проекта стандарта участвовали многие российские эксперты в сфере ЖКХ, представители московских советов многоквартирных домов и товариществ собственников жилья активно делились с командой авторов своим практическим опытом.

Поводом для его создания стали неутешительные выводы из ряда предыдущих исследований Института экономики города: собственники жилья в многоквартирных домах (МКД) большей частью не понимают, что такое управление МКД, чем оно отличается от содержания, какие услуги по управлению необходимы, к какому результату они должны приводить. Многие из них не понимают, в чем состоит ценность и важность профессиональных услуг управления МКД и за что они платят управляющей организации. Более того, управляющие сами не могут, не умеют сформулировать, что



делают, когда «управляют» домом, почему это важно для собственников. Как следствие – взаимное непонимание между собственниками и профессиональными управляющими, которые не находят общего языка для взаимодействия, и

неудовлетворенность собственников работой и услугами управляющих организаций.

Деятельность по управлению МКД в России регулируется значительным числом федеральных законов и других нормативных правовых актов. Однако ни в одном нормативном документе или национальном стандарте не определяются показатели качества услуг управления МКД и их конечный результат. Это приводит к тому, что, заключая договор с управляющей организацией, собственники помещений в МКД не могут сформулировать его требования, а потом не получается проконтролировать итог деятельности УО.

Предлагаемый ИЭГ стандарт услуг управления не является нормативным правовым актом и не относится ни к документам технического регулирования, ни к документам по стандартизации. Стандарт создан специально в помощь собственникам помещений в МКД как пособие для их взаимодействия с управляющей организацией, формирования заказа на управление многоквартирным домом и контроль оказанных услуг. Поэтому данный стандарт услуг управления МКД мы называем «потребительским».

Стандарт услуг управления многоквартирным домом даёт собственникам жилья как можно более полное представление о том, что кроется за словами «управление многоквартирным домом». На наш взгляд, управление МКД – это комплекс целенаправленных действий, включающий в себя постоянную актуализацию данных о многоквартирном доме и действиях по его содержанию, принятие на основе таких данных обоснованных решений, подготовку для их реализации краткосрочных и долгосрочных планов проведения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, других работ и мероприятий для обеспечения благоприятных и безопасных условий проживания граждан и достижения других общих целей собственников помещений в многоквартирном доме, организацию исполнения принятых решений (планов) и контроль исполнения решений и достигаемых результатов, а также, при необходимости, корректирование целей и планов действий.

Стандарт отдельной услуги по управлению МКД – это описание выполняемых управляющим действий при оказании услуги, требования к оказанию услуги (установленные законодательством или, когда закон не устанавливает требований, сформулированных собственниками в договоре управле-

ния) и описание результата, который должен быть достигнут. Для большинства услуг, включенных в стандарт, приведена справочная информация со ссылками на нормативные документы, которыми установлены требования к оказанию таких услуг.

Разработчики стандарта надеются, что он станет «общим языком» для собственников помещений в доме и для лиц, осуществляющих управление таким домом, и позволит сторонам строить отношения на основе одинаково понимаемых общих понятий, содержания тех или иных действий в отношении общего имущества в МКД, четко описанных результатов оказания услуг.

Применение стандарта услуг управления МКД собственниками жилья и управляющими организациями может принести существенную практическую пользу для становления между ними нормальных отношений заказчика и исполнителя услуг.

На наш взгляд, стандарт может помочь формированию «грамотного коллективного заказчика», поскольку показывает собственникам необходимость выполнения тех или иных действий для общего имущества в доме, дает понимание полезности профессиональных услуг.

Он также способствует повышению квалификации работников управляющих организаций в части доведения всех выполняемых действий до требуемого результата, фиксации его достижения, улучшения взаимодействия с собственниками.

Стандарт может стать основой для переговорного процесса при заключении договора между собственниками и управляющими организациями. В договор можно вносить требования к срокам, способам, результату оказания услуг.

Контроль со стороны собственников выполнения управляющей организацией её обязательств, если он ведётся со стандартом в руках, позволит установить факт выполнения услуги и достижение заявленного результата ее исполнения. Он дает возможность обосновать финансовые затраты на выполнение каждой услуги, исходя из установленных требований к её оказанию и результата, которого необходимо достичь.

В перспективе внедрение стандарта в обычную, ежедневную практику позволит упростить оформление договора управления МКД, потому что его использование даст возможность составлять перечни и планы работ для приложения к договору, просто набирая услуги из стандарта, «проставляя галочки» против тех или иных услуг.