управление многоквартирным домом – зарубежный опыт и российская специфика

Аннотация

В статье рассматриваются особенности функционирования управляющих компаний в России и за рубежом. Автор проводит идею о том, что собственники жилья в России, где еще только формируется рынок жилищных услуг, должны правильно организовать систему взаимодействия с управляющими компаниями, чтобы защитить себя от их некомпетентности и недобросовестности.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, собственники жилья, управляющие компании, рынок жилищных услуг, товарищества (ассоциации) собственников жилья

В большинстве стран мира нет законодательных ограничений на деятельность управляющих организаций и индивидуальных управляющих, работающих по договорам с собственниками жилья. В России и некоторых других странах бывшего СССР в процессе становления рынка услуг по управлению жильем довольно активно обсуждается вопрос о предъявлении к профессиональным управляющим (управляющим компаниям) специальных требований, которые бы позволили защитить собственников жилья от некомпетентности или недобросовестности управляющих. Это связано, прежде всего, со сложившимся среди чиновников и работников жилищно-коммунального хозяйства отношением к гражданам – собственникам квартир как к неграмотным, бесправным и не осознающим собственной ответственности потребителям. Кроме того, к

Степаев Кирилл Сергеевич
аспирант кафедры менеджмента и управления проектами, Московская государственная академия делового администрирования
beduin86@mail.ru

основными принципами управления многоквартирными домами в мировой практике являются пообъектность и ориентированность на клиента

этому подталкивает и недостаток навыков новых управляющих работать с собственниками как с клиентами, которые заказывают работы, устанавливают цену, оценивают и оплачивают сделанную работу.

Основные принципы управления многоквартирными домами и опыт зарубежных стран

Основными принципами управления многоквартирными домами в мировой практике являются пообъектность и ориентированность на клиента.

Принцип пообъектности выражается в том, что управление осуществляется в отношении каждого отдельного многоквартирного дома как самостоятельного объекта управления с учетом его технического состояния, степени его благоустройства, состояния земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, с элементами благоустройства и озеленения на основании целей, определенных собственниками помещений данного дома.

Ориентированная на клиента деятельность управляющей организации характеризуется тем, что она направлена на удовлетворение запросов собственников жилья как клиентов. Управляющая организация действует в рамках полномочий, установленных договором управления, отчитываясь перед собственниками в установленном законом и договором порядке.

Профессионализм управляющего выражается в умении содействовать собственникам в определении целей управления и формулировании потребностей, которые выражаются через заказ на услуги. Способ и общий план достижения целей, предложенные управляющей организацией собственникам и согласованные с ними, ложатся в основу договора управления. Методы решения конкретных задач в рамках договора управляющая организация выбирает самостоятельно.

Прежде всего, следует отметить, что в большинстве зарубежных стран, например, в Венгрии, Польше, Словакии, Чехии, Франции, Нидерландах, Мексике, США, Канаде, Сингапуре, Малайзии, управление в целом рассматривается как отдельный вид пред-

принимательской деятельности, за которую управляющая организации получает вознаграждение от собственников помещений, а ответственность перед собственниками за содержание здания несет объединение (ассоциация, товарищество) собственников жилья. При таком подходе управляющая организация не отвечает перед собственниками за предоставление коммунальных услуг. Необходимо также подчеркнуть, что подход к управлению многоквартирными домами, которого придерживаются управляющие в большинстве западных стран, базируется на том, что управляющий или управляющая организация работают на основании договора с объединением собственников жилья, а не с отдельными собственниками. Все основные управленческие решения, прежде всего – по распоряжению финансами и заключению договоров на закупки товаров и услуг, принимает не управляющий, а руководящие органы товарищества (ассоциации) собственников жилья. Управляющий же готовит и обосновывает рекомендации для правления товарищества.

Управляющие организации и товарищества собственников жилья

В некоторых государствах Восточной Европы и Прибалтики (Словакия, Эстония, Латвия) собственники помещений в многоквартирном доме имеют право не создавать товарищество – юридическое лицо, а заключить на одинаковых для всех собственников в доме условиях общий договор с управляющим (управляющей компанией). В таком случае органом, ответственным за принятие решений, является общее собрание собственников, а управляющий готовит свои предложения для рассмотрения и утверждения общим собранием. В то же время практика работы управляющих в этих странах показывает, что для них предпочтительнее иметь в качестве партнера юридическое лицо – товарищество собственников и взаимодействовать с его правлением, а не заключать договор со всеми собственниками. Часто управляющие сами предлагают собственникам помещений в многоквартирных домах создать товарищество, а иногда даже выдвигают это в качестве условия заключения договора, разъясняют пре-

в России собственники могут привлекать управляющую организацию на основании договора с товариществом собственников жилья или, при отсутствии товарищества, на основании договора управления

имущества самоорганизации, содействуют в организации и регистрации товарищества.

В России собственники могут привлекать управляющую организацию на основании договора с товариществом собственников жилья или, при отсутствии товарищества, на основании договора управления, заключаемого с каждым собственником помещения. Жилищный кодекс РФ установил, что деятельность управляющей организации (управляющего) по договору управления должна включать оказание услуг и выполнение работ по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества, предоставление коммунальных услуг и осуществление иной, направленной на достижение целей управления многоквартирным домом деятельности. Таким образом, управляющая организация отвечает перед собственниками помещений за предоставление всего комплекса услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг, что отражается в договоре управления. В российском законодательстве управленческая деятельность неотделима от деятельности по содержанию общего имущества и предоставлению коммунальных услуг и рассматривается как составная часть – организация работ и услуг, а управляющий – как единственный контрагент, отвечающий перед собственниками помещений за предоставление всех жилищных и коммунальных услуг.

Управление или деятельность по содержанию и ремонту домов?

...основное преимущество для собственников жилья при создании товарищества заключается в возможности контролировать расходование средств, которые они вносят на содержание общего имущества

Для России как страны с формирующимся рынком жилищных услуг характерно, что появляющиеся частные жилищные организации, называющие себя «управляющими компаниями», стремятся оказывать своими силами весь комплекс услуг по управлению, обслуживанию и ремонту многоквартирных домов, причем двум последним видам деятельности отдается приоритет перед деятельностью по управлению. Эта «универсальность» управляющих организаций объясняется, с одной стороны, тем, что собственники жилья еще не осознали самостоятельной ценности и преимуществ профессионального управления и ориен-

тируются в своих запросах только на работы по обслуживанию и ремонту многоквартирного дома. С другой стороны, первые управляющие организации часто создаются на базе бывших муниципальных жилищно-эксплуатационных или ремонтных организаций, имевших собственную материально-техническую базу и персонал для осуществления работ по содержанию и ремонту многоквартирных домов, поэтому они в большей степени готовы к выполнению этих работ, чем к деятельности по управлению в западном понимании. В России это часто приводит к тому, что многие жилищные организации, ранее действовавшие как подрядчики муниципалитетов по содержанию и ремонту жилья, заключают с собственниками договоры на управление, но у таких компаний по-прежнему деятельность по содержанию и ремонту преобладает над управлением. Отсутствует пообъектное управление, компании ориентируются на стандартный набор работ по содержанию дома, стремятся решать краткосрочные задачи вместо перспективного планирования, не имеют заинтересованности в ресурсосбережении.

...доля управленческих расходов в товариществе, в котором управление осуществляется правлением, может достигать 18–20%

Лучший подход к управлению многоквартирным домом

Как уже упоминалось, в мировой практике управления многоквартирными домами наиболее часто применяется подход, при котором собственники принимают управленческие решения в рамках созданного ими объединении – юридического лица, а исполнение решений доверяется профессиональной управляющей организации на основании договора. Данный подход к управлению многоквартирными домами можно считать лучшим, потому что деятельность по управлению домами осуществляется на профессиональном уровне, качество услуг соответствует запросам и возможностям собственников жилья, и при этом соблюдаются демократические нормы принятия управленческих решений собственниками жилья. Подчеркнем, что основное преимущество для собственников жилья при создании товарищества заключается в возможности контролировать расходование средств, которые они вносят на содержание общего имущества.

Опыт разных стран показывает, что стоимость услуг управляющей организации может составлять 6–8% в структуре затрат на содержание дома, в то время как доля управленческих расходов в товариществе, в котором управление осуществляется правлением, может достигать 18–20%.

Литература

1. Чернышов Л.Н. Формирование рыночных отношений в ЖКХ: Проблемы. Перспективы. – М.: Международный центр финансово-экономического развития, 1996. – 253 с.
2. Чернышов Л.Н. Ценовая и тарифная политика в ЖКХ. – М.: Книжный мир, 1998. – 247 с.
3. Черняк В.З. Жилищно-коммунальное хозяйство: развитие, управление, экономика. – М.: КНОРУС, 2008. – 340 с.

pn

Kirill S. Stepaev
Postgraduate Student, Chair of Management and Project Management, Moscow State Academy of Business Administration

Managing an Apartment Building – International Experience and the Russian Specificity

Abstract

The article considers the features of the functioning of management companies in Russia and abroad. The author carries out the idea that homeowners in Russia, where the market of housing services is still being formed, should properly organize the system of interaction with management companies to protect themselves from their incompetence and dishonesty.

Keywords: housing and communal services, homeowners, management companies, market of housing services, homeowners associations