

ЧЕРЕЗ «ПРОЗОРИСТЬ ПРАВИЛ» НА РИНКУ ЖКГ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ



ОЛЬГА МАКСИМЕНКО

Громадська спілка «Експертна
Міжгалузева Асоціація України»

Декларації державних мужів про те, що реформи назріли, що необхідно створювати конкурентне середовище на ринку житлово-комунальних послуг, і, в першу чергу, послуги з управління багатоквартирним будинком, що в основі перетворень поставлено якість послуг, що надаються, звучать останніми роками досить гучно.

Висловити схвалення або невдоволення якістю наданих житлово-комунальних послуг, вимагати належного обслуговування свого будинку здатний лише споживач. Але ось тільки важко йому це зробити через відсутність інструментів впливу на цього самого постачальника, неможливість відмовитися і швидко змінити несумлінного виконавця, відсутність механізмів і процедур оцінки якості та перерахунку тарифів за надані послуги.

З одного боку, саме споживачі (власники будинку) повинні мати вирішальний голос при виборі того, кому ж довірити обслуговування і управління будинком від горища і до підвалу, прибудинковою територією, включаючи дитячі майданчики і автомобільні парковки, складними інженерними мере-

жами, щоб бути, в кінці решт, впевненими в якості і безпеці таких послуг. З іншого - власники будинків зацікавлені в мінімізації ризиків, пов'язаних з питаннями організації управління своїми будинками.

Для реалізації своїх законних прав у цьому питанні власник повинен мати наявності, як мінімум, той самий «еталонний» перелік послуг, вимоги до їх якості, критерії оцінки, на які можна рівнятися, на які можна і треба спиратися при оцінці якості і безпеки їх надання. І якщо перелік послуг з обслуговування будинку наведено в загальновідомому № 529 Постанові Кабінету Міністрів, то до вимог, критеріями і шкалою оцінки, яка, в кінцевому підсумку, повинна впливати на вартість послуг (читай: тарифи), справа йде з рук геть погано. Відсутність однозначності, чіткості та прозорості взаємозв'язку ланок одного ланцюга:

- «Власник житла -
- Вимога до послуг -
- Якість послуг -
- Ціна (тарифи) -

Вибір постачальника послуг», – замішані на безпечності та необізнаності пересічних мешканців-власників, жодним чином не сприяють формуванню інституту відповідального власника житла. Слід визнати, що, в свою чергу, саме це породжує нездоровий ажіотаж навколо теми тарифів на житлово-комунальні послуги, дає підґрунтя для зловживань з боку тих, хто допущений «в святая святих» - до їх формування.

Управління та утримання будинку - непросте, комплексне завдання, від уміння впоратися з яким залежить «спокій» і забезпечення безпечної життєдіяльності всіх без винятку мешканців/ власників/ орендаторів у будинку. І чи варто сперечатися, що розв'язання такого завдання слід довірити фахівцям, які готові не тільки взяти на себе зобов'язання, а й нести певну відповідальність, яка може настати настає внаслідок порушення порядку надання та недотримання якості послуг.

Найчастіше пересічний громадянин не завжди має освітнього та/або кваліфікаційного підґрунтя для здійснення повною мірою оцінки професіоналізму і компетентності фахівців чи цілком підприємства сфери ЖКГ (наприклад, управляючої, обслуговуючої чи сервісної компанії), якщо його діяльність не пов'язана з цією сферою. Власник має право і повинен спиратися на експертну думку незалежних і неупереджених експертів, організацій або інших структур, які володіють знаннями і наділені повноваженнями здійснювати певну оцінку відповідності. Об'єктивність і незалежність, неупередженість та відповідальність, професіоналізм і компетентність повинні стати основними критеріями при виборі постачальника житлово-комунальних послуг. В свою чергу, держава зобов'язана полегшити розв'язання такого завдання власниками, тобто запропонувати ясний і чіткий інструмент, використовуючи який власники змогли б приймати зважені та

обґрунтовані рішення при такому непростому виборі.

У той же час, підприємство (будь-якої форми власності: приватної, комунальної) прагне вийти на ринок і надавати послуги з управління та утримання будинків не має можливості продемонструвати свої конкурентні переваги до того, як безпосередньо розпочне роботи. Сумлінний виконавець послуг, який приймає рішення інвестувати свої кошти, вийти на ринок і зайняти на ньому свою нішу, як правило, зацікавлений в інформуванні і демонстрації своїх можливостей надавати якісні послуги, йому, так би мовити, приховувати нічого. Але саме тут він стикається з проблемою неясності тих самих критеріїв, за якими потенційні споживачі будуть її судити, будуть оцінювати і порівнювати його з конкурентами.

Таким чином, уніфікація вимог до постачальників ЖК послуг, прозорі умови проведення конкурсів на обслуговування будинків є підґрунтям забезпечення рівних прав споживачів на отримання якісних послуг. Такий інструмент, як оцінка постачальника ЖК послуг, є елементом регулювання взаємовідносин «Постачальник-Споживач», тобто механізму впливу кінцевого споживача житлово-комунальних послуг на якість та безпеку зазначених послуг. Оцінка постачальника відбувається через оцінку його відповідності вимогам до якості роботи, результатів діяльності.

Оскільки управління в секторі житлово-комунального господарства належить до повноважень органів місцевого самоврядування, включаючи розробку та затвердження стандартів якості послуг на місцевому рівні, то визначення вимог і критеріїв оцінки постачальників послуг, а також впровадження самого механізму «оцінки відповідності» в цілому також має бути об'єктом пильної уваги з їхнього боку.

Сьогодні багато суперечок точиться коло нового Законопроекту «Про житлово-

комунальні послуги», який вже пройшов перше читання в сесійній залі Верховної Ради України. Проте на сьогодні все ще діє Закон України «Про житлово-комунальні послуги», який був прийнятий більше 10-ти років тому та що містить статтю 10 «Сертифікація та ліцензування»

У статті 10 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» визначено: «Для підтвердження відповідності дотримання вимог кодексів усталеної практики, стандартів, нормативів, норм, порядків і правил фізичні та юридичні особи - виконавці певних видів житлово-комунальних послуг отримують сертифікат відповідності якості цих послуг у відповідність із законом». Дана стаття визначає для всіх учасників ринку не тільки бажаність, але і обов'язковість проведення незалежними експертними структурами чіткої процедури відповідності конкретним вимогам, нормам і стандартам, позитивні результати якої для постачальника житлово-комунальних послуг підтверджуються наявністю певного сертифікату відповідності.

Безумовно, такими експертними структурами, органами з сертифікації або оцінки відповідності повинні бути недержавні структури. Інакше замість запуску ринкового механізму регулювання та нагляду за якістю послуг і безпекою їх надання ми ризикуємо знову скотитися до корумпованої схеми «ліцензійної діяльності».

Закон України № 417-19 «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» від 14 травня 2015 року створює підґрунтя для реалізації співвласниками багатоквартирного будинку своїх прав та виконання обов'язків щодо утримання та управління таким будинком. Отже, співвласники мають реалізувати свої

права щодо визначення форми управління будинком та методів управління.

Саме формування простору, де зможуть відкрито взаємодіяти постачальник і споживач житлово-комунальних послуг, налагодження діалогу між ними, встановлення прозорих правил на цьому ринку, які б забезпечували в повному обсязі захист прав споживачів, являє найбільш важливе завдання на сьогодні перед державою.

До обговорення цих проблемних питань та знаходження відповідей на них за різних умов залучені експерти проекту «НОМЕ - на шляху до реформ у житловому секторі: підвищення потенціалу об'єднань власників житла в Азербайджані, Білорусі, Грузії, Молдові та Україні», що реалізується в партнерстві Ініціативи «Житлове господарство в Східній Європі» (м. Берлін, Німеччина)¹.

Стандарти якості послуг, чіткі вимоги до тих компаній, які готові взяти на себе функції з управління та обслуговування будинку, впровадження системи відповідності якості послуг дозволять усім учасникам ринку, всім суб'єктам і зацікавленим сторонам говорити на «одній мові», чітко визначити і окреслити їх права, обов'язки і відповідальність, а, отже, приймати відповідальні рішення кожним з них. Таке завдання може бути вирішена через налагодження і впровадження системи добровільної оцінки відповідності, яка стає істотним важелем реалізації перетворень на місцевому і регіональному рівні, сприяє формуванню ринкових відносин в даній сфері, і, як наслідок, залучення інвестицій в житлово-комунальну сферу.

І чим довше ми зволікаємо з початком конкретних дій, тим довше ми будемо перебувати лише в очікуванні чергового «покращення життя».

¹ Проект «НОМЕ» фінансується Європейським Союзом