

ЧЕРЕЗ ПРОЗОРИ ВІДНОСИНИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ: ФОРМУВАННЯ ЄДИНИХ КРИТЕРІЇВ ОЦІНКИ УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ



ОЛЬГА МАКСИМЕНКО
Президент Громадської спілки «Експертна
Міжгалузева Асоціація України»
om@maximumit.kiev.ua

Розвиток і реформування житлової сфери є одним з важливих напрямів соціально-економічних перетворень в Україні. На теперішній час, головною метою реформування житлово-комунального господарства є модернізація галузі, зокрема через запровадження ефективних форм управління житловими фондами.

Ринкові перетворення в житлово-комунальній галузі торкнулися багатьох її аспектів, в тому числі й системи управління як ЖКГ в цілому, так й житлової сфери зокрема. З одного боку, ці перетворення поки що не стали очікуваним поштовхом до підвищення якості житлово-комунальних послуг та рівня обслуговування населення, поліпшення безпеки та комфорту умов проживання. З іншого – можна стверджувати, що вже закладене

підґрунтя формування нової системи управління, яка спиратиметься на інститути відповідальних власників та професійних управителів з залученням експертної спільноти. Розгортання системи управління на принципах рівності та прозорості для всіх учасників є запорукою ефективного її функціонування.

Угода про партнерство і співробітництво між Україною і ЄС декларує, що спираючись на зазначені принципи в різних галузях та секторах економіки стає важливою умовою для зміцнення економічних зв'язків між партнерами. В цьому питанні житлово-комунальна галузь України не є виключенням.

В державах з розвинутою економікою споживач займає домінуючі позиції на споживчих ринках, в тому числі ринку

послуг з управління нерухомістю (житлом) та надання житлово-комунальних послуг, та має механізми та інструменти впливу на надавача цих послуг.

Слід визнати, що на сьогодні в Україні відсутні дієві механізми впливу споживачів житлово-комунальних послуг (ЖКП) на їх постачальників, що робить вибір постачальників ЖКП для споживача непрозорим, породжує недовіру, і призводить до непрофесіоналізму виконавців.

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.

Таким чином, співвласники багатоквартирного будинку мають обрати юридичну особу (суб'єкт господарювання), що має надавати зазначені послуги на договірній основі. Управитель, як надавач послуг, має відповідати вимогам, що висуваються до суб'єктів господарювання. Існує багато різних організаційно-правових форм, у яких може вестися господарська діяльність управителем, наприклад: комунальне підприємство, товариство з обмеженою відповідальністю, відкрите/закрите акціонерне товариство, приватне підприємство, фізична особа-підприємець (ФОП) тощо.

У разі, якщо управитель здійснює свою діяльність через ФОП, то, зазвичай, він ототожнюється з фізичною особою певної професії, – Менеджер (управитель) багатоквартирного будинку (групи будинків), – до якої можна висувати існуючі кваліфікаційні вимоги. Водночас на сьогодні до управителів, які здійснюють свою господарську діяльність в

інших організаційно-правових формах, жодних чітко окреслених вимог не визначено.

Слід зазначити, що професію «Менеджер (управитель) багатоквартирного будинку (групи будинків)» було додано у класифікатор професій у 2012 році. За цей період вживання терміну «управитель» закріпилося за спеціалістами саме цієї професії. Проте в Законі України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» управителя визначено як суб'єкта господарської діяльності.

З метою запобігання плутанини у термінах та підміні понять в даній публікації термін «Управляюча компанія» слід розглядати як управителя – юридичну особу, постачальника ЖК послуг, якому притаманні всі функції та властивості, що визначені у Законі України № 417-19 «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку».

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.

На наш погляд, саме формування та розгортання системи оцінки відповідності надавачів житлово-комунальних послуг опосередковано має спонукати до:

- ✓ підвищення компетентності і ефективності діяльності суб'єктів господарювання – надавачів послуг;
- ✓ створення умов для добросовісної

- конкуренції і недопущення її обмеження в сфері надання ЖК послуг;
- ✓ створення єдиної системи і єдиних правил виходу суб'єктів господарювання на ринок житлово-комунальних послуг та послуг з управління житлом;
- ✓ формування та/або перегляд стандартів, норм, порядків та правил в житловій сфері щодо надання ЖК послуг взагалі та якості цих послуг зокрема;
- ✓ забезпечення прав споживачів щодо вибору постачальника ЖК послуг та створення нормативно-правового підґрунтя захисту споживачів від свавілля та недобросовісності надавачів цих послуг;
- ✓ виникнення мотиваційного підґрунтя застосування енергозберігаючих технологій в житловій сфері тощо.

Професійною та експертною спільнотою вже давно поділяється думка, що ефективна система функціонування ЖКГ може бути створена тільки за умов, якщо кожний із споживачів послуг (мешканці, власники та/або орендарі об'єктів нерухомості) зможе обирати на конкурсній основі саме того надавача ЖК послуг, саме ту управляючу компанію, яка в межах виділених фінансових ресурсів забезпечить найкраще утримання та управління житловими комплексами і надання визначеного стандартами та нормами якісного рівня ЖК послуг населенню.

Світова практика свідчить, що саме через створення прозорих механізмів та інструментів, які дозволяють власникові житла здійснити свідомий вибір щодо надавача ЖК послуг (управителя/управляючої компанії), може бути забезпечена дієвість системи управління в житловій сфері в тому числі й через мінімізацію

вартості утримування житлової нерухомості та створення комфортних і безпечних умов проживання.

Одним з таких інструментів є саме система оцінки відповідності (СОВ) управителів/управляючої компанії з її невід'ємними складовими – переліком критеріїв оцінювання та шкалою вимірювання результативності.

В даній публікації надаються результати напрацювань експертної групи щодо критеріїв оцінювання управителів/управляючої компанії в сфері надання житлово-комунальних послуг.

Зазначені критерії до управляючих компаній пройшли обговорення членами експертної групи, до складу якої входили представники Громадської спілки «Експертна Міжгалузева Асоціація України», Київської міської організації роботодавців житлово-комунальної галузі «Федерація роботодавців ЖКГ м. Києва», Об'єднання організацій роботодавців «Всеукраїнська конфедерація роботодавців житлово-комунальної галузі України», ГО «Асоціація управителів нерухомістю», ВГО «Українська асоціація маркетингу», а також провідними експертами профільних вищих навчальних закладів України, серед яких Київський національний університет будівництва та архітектури (КНУБА), Харківський національний університет міського господарства (ХНУМГ) ім. Бекетова та членами Громадської ради при Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України.

Критерії обговорювались також на засіданнях експертної групи¹ з залученням представників органів виконавчої влади різних рівнів: Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Міністерства освіти і науки України,

Міністерства соціальної політики України, Київської міської державної адміністрації (КМДА), Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації та ін.

Під час розробки було враховано діючі норми законодавства України в сфері управління житлом, стандартизації та оцінки відповідності, охорони праці, захисту прав споживачів тощо. Метою розробки критеріїв є надання мешканцям прозорого та зрозумілого інструменту обрання форми управління багатоквартирним будинком (групи будинків) та управляючої компанії (управителя).

Вибір Управляючої компанії має здійснюватися виключно на конкурсній основі, що передбачає участь у ньому щонайменше двох компаній, які висловили бажання здійснювати управління даним багатоквартирним будинком (групою будинків).

Нещодавно прийнятим Законом

України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку»² передбачена процедура проведення загальних зборів співвласників житлових багатоквартирних будинків, за результатами яких, мешканцями (власниками) житла має бути обрана форма управління та надавач послуг з управління - Управляюча компанія (управитель).

Прозорість процедури обрання надавача послуг забезпечується участю у ньому кількох претендентів, публічним оголошенням конкурсу та його умов у відкритих джерелах інформації, а також публічним оголошенням результатів конкурсу.

- ✓ Рекомендації щодо визначення основних вимог до Управляючої компанії під час проведення конкурсів

Головним завданням проведення конкурсу є обрання надавача послуг з

¹ 1) Експертна зустріч відбулася в рамках проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг» (м. Київ, 11 грудня 2014 р.). Проект реалізується у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні.

2) X Міжнародна науково-практична Конференція «Ресурсозбереження та висока якість послуг – стратегічне завдання розвитку житлово-комунального господарства України» (м. Яремче 10-15 лютого 2015 р.)

3) Експертні зустрічі в рамках робочого візиту проектною групою до Німеччини (м. Берлін 26-30 квітня 2015 р.) в рамках проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг». Проект реалізується у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні

4) Круглий стіл «Нова спеціальність в сфері управління житлом: діалог та взаємодія з ринком праці» (м. Київ, 18-19 травня 2015 р.) в рамках проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг». Проект реалізується у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні

5) Громадський форум у м. Гола Пристань в сфері енергозбереження, енергоефективності і скорочення викидів CO₂ в житлових будинках в рамках «Тижня сталої енергетики - 2015», (м. Херсон 17-19 червня 2015 р.)

6) Засідання комітету з питань житлово-комунального господарства, житлової політики, благоустрою населених пунктів, квітково-декоративного насінництва та рослинництва, поводження з побутовими відходами, поховання, технічної інвентаризації об'єктів нерухомого майна Громадської ради при Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України (м. Київ, 09 квітня 2015 р., 04 червня 2015 р.)

² Законом України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [Електронне джерело]: Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=53058 – Заголовок з екрану

управління та утримання житлового комплексу шляхом оцінювання споживачами (мешканцями, власниками житла) спроможності управляючої компанії (управителя) надавати заявлені послуги відповідно стандартам, нормам, порядкам та правилам.

Прагнення до зваженого та усвідомленого вибору надавача ЖК послуг є свідченням формування інституту відповідального власника житла, вплив якого на прискорення змін у системі управління житловою сферою неможливо переоцінити.

На наш погляд, здатність підприємства підтвердити, що воно спроможне надавати послуги відповідної якості можна лише через представлення підтверджуючих документів кількома шляхами.

1. Спроможність надання послуг може бути підтвердженою наявним та актуальним Сертифікатом відповідності, який учасник конкурсу може отримати в органах з оцінки відповідності (сертифікації), що акредитовані в Національному агентстві з акредитації України (НААУ) на здійснення такої діяльності. Така норма передбачена Ст. 10 та 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»³. Наявність зазначеного сертифікату відповідності свідчить про дотримання підприємством вимог міжнародних та національних стандартів з управління.
2. У разі відсутності зазначеного Сертифікату відповідності учасник конкур-

су має довести спроможність надавати зазначені якісні та безпечні послуги через надання інформації про:

2.1. Компетентність та відповідальність керівництва Управляючої компанії перед споживачами послуг, яке підтверджується декларацією політики в сфері якості, яка акцентує увагу на:

2.1.1. зобов'язаннях підприємства дотримуватись вимог міжнародних та національних стандартів з управління;

2.1.2. готовність керівництва брати на себе відповідальність за результати роботи Управляючої компанії перед споживачем;

2.1.3. готовність підприємства брати на себе відповідальність за забезпечення взаємодії з зовнішніми зацікавленими сторонами, як-то субпідрядники, монопольними надавачами комунальних послуг (водоканал, електропостачання тощо), органами місцевої влади відповідно до своїх повноважень, контролюючими органами тощо;

2.1.4. зобов'язаннях підприємства щодо відповідального поводження з будь-якою інформацією, що стосується як будинку, жилого комплексу, так й власників (мешканців) житла безпосередньо (від персональних даних та фінансових документів до технічної документації).

2.2. Перелік послуг, які підприємство

³ Закон України «Про житлово-комунальні послуги»

Стаття 10. Сертифікація та ліцензування у сфері житлово-комунальних послуг

1. Для підтвердження відповідності дотримання вимог кодексів ustalеної практики, стандартів, нормативів, норм, порядків і правил фізичні та юридичні особи - виконавці певних видів житлово-комунальних послуг отримують сертифікат відповідності якості цих послуг згідно із законом.

Стаття 21. Права та обов'язки виконавця

2. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність та відповідну якість житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

зобов'язується надавати (включаючи порядок та періодичність їх надання, наявність необхідного обладнання та/або договори оренди, лізингу тощо).

2.3. Систему оцінювання результатів роботи Управляючої компанії, що можна оцінити за зрозумілою шкалою яка має відповідати існуючим нормам, стандартам, правилам утримання та управління житловим комплексом.

2.4. Компетентність штатного та/або позаштатного персоналу, що має бути залучений до надання зазначених послуг. Серед вимог, які висуваються до управителів (або суб'єктів управління багатоквартирним будинком), має бути передбачено вимоги щодо забезпечення норм і рівня професійної підготовки управителів та контроль за їх дотриманням.

2.5. Наявність програми утримання та розвитку багатоквартирного будинку та/або житлового комплексу (включаючи, наприклад, комплекс заходів з термомодернізації будинку тощо)

2.6. Наявність формалізованої (прописаної) процедури здійснення закупівлі продукції (послуг) з метою унеможливлення закупівлі неякісної продукції (послуг) за завищеними цінами.

2.7. Форму комунікацій зі споживачем (у електронному, паперовому виді та ін.);

2.8. Інструмент контролю споживача за якістю наданих послуг (анкети, книга скарг, call-центр тощо).

3. Обов'язковим є надання інформації про фінансову спроможність Управляючої компанії, а саме:

3.1. Довідка з ДПІ про відсутність заборгованості з податків, зборів.

3.2. Інформаційна довідка про фінансову спроможність щодо здатності залучення інвестицій та бізнес-плану стосовно їх повернення (для підвищення якості обслуговування житло-

вого будинку, впровадження енергозберігаючих заходів тощо).

3.3. Інформація про те, що учасник конкурсу не перебуває у стані ліквідації, що його не визнано банкрутом.

3.4. Інформаційна довідка щодо офіційного місця реєстрації Управляючої компанії, форми власності.

3.5. Інформація щодо наявності страхового полісу Управляючої компанії професійної відповідальності. (Головним джерелом претензій до професіоналів є упущення, помилки або хибні дії, які призвели до фінансових збитків клієнтів або третіх осіб).

Рекомендації щодо упорядкування інформації стосовно Управляючої компанії

Для забезпечення відповідальності та прозорості діяльності управляючих компаній експертною спільнотою рекомендовано упорядкувати інформацію щодо діючих управителів та/або управляючих компаній.

Найбільш придатною та зручною формою, на наш погляд, є створення відкритого публічного переліку (реєстру) Управляючої компанії, адміністрування якого має бути покладене на професійну експертну спільноту, громадські організації, професійні об'єднання тощо.

Доступ до зазначеного відкритого Переліку (реєстру) має бути забезпечений, як для споживачів цих послуг, так й всіх інших суб'єктів, зацікавлених у забезпеченні якості та безпеки житлової сфери. На рис. 1 представлено групи можливих користувачів даного Переліку (реєстру).

Інформація у Переліку (реєстрі) має містити базові відомості про Управляючу компанію, з яких можна отримати загальну уяву про її діяльність та надати можливість споживачам прийняти свідо-

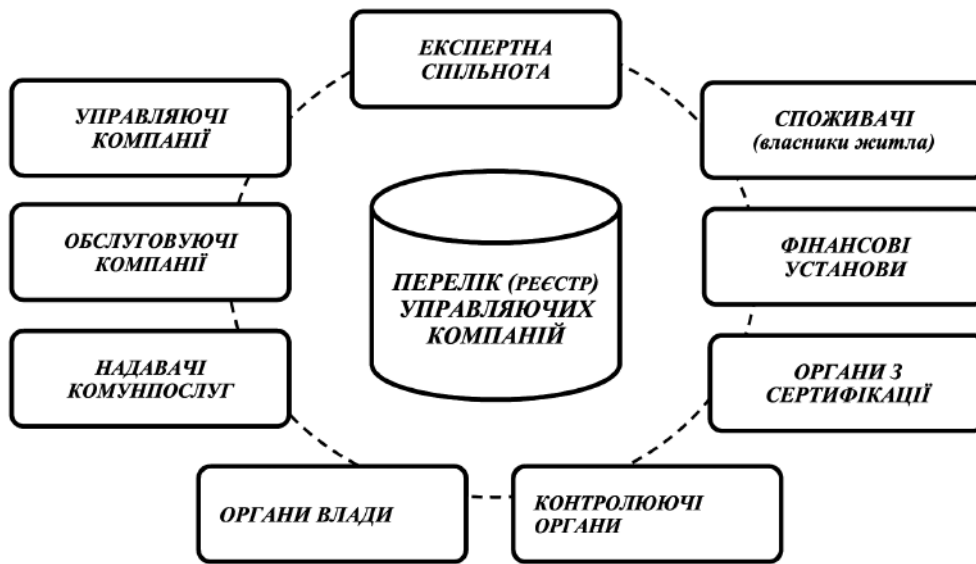


Рис. 1 «Користувачі переліку (реєстру) управляючих компаній.»

Таблиця 2.

Структура Переліку (реєстру) управляючих компаній (проект)

№ п/п	Назва Управ-ляючої компа-нії	Адреса реєстрації/ місце знаход-ження	Сертифікат відповідності (№, дата видачі, термін дії)	Перелік послуг, що надає Управ-ляюча компанія	Страховання (страхова компанія, № полісу, термін дії)	Відомості про досвід Управ-ляючої компанії (будинки, що обслуговує, обсяг м ²)	Відомості про інциденти (окарги, банкрутство, судові справи, аварії)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							
2.							

ме рішення щодо потенційних учасників конкурсу.

Запропонований експертною групою на чолі з О.Л. Максименко проект структури Переліку (реєстру) Управляючих компаній наведено у таблиці 2.

Критерії оцінки Управляючої компанії та відповідний проект структури Переліку (реєстру) Управляючих компаній мають рекомендаційний характер та є

відкритими до обговорення споживачами послуг з обов'язковим подальшим визнанням та затвердженням експертною та професійною спільнотою.

Запропоновані критерії оцінки Управляючої компанії мають слугувати формуванню прозорого механізму впливу власників (мешканців) житла на надавачів житлово-комунальних послуг.