



Наталья Бахманова: жильцы часто не замечают усилий управляющих компаний



Управляющая компания «Благо» в Тюмени на протяжении десяти лет существования наработала большой опыт содержания домов и создания комфортных условий для жителей, а также сформировала эффективные механизмы управления жилищным фондом.

Сегодня под управлением компании находится 21 многоквартирный дом, они расположены в Заречных микрорайонах, в Восточном и на Войновке, в районе улиц Профсоюзной, в Центральном районе. На актуальные вопросы, касающиеся сферы ЖКХ, ответила генеральный директор ООО УК «Благо» Наталья Бахманова.



Как за 10 лет работы компании изменился жилищный фонд, находящийся под вашим управлением?

За это время мы, в частности, привели в хорошее состояние 10 муниципальных домов, которые пришли к нам в ноябре 2007 года, из них в пяти домах сделали капремонт по 185 ФЗ. Некоторые дома, которые не попали в программу капремонта, мы восстанавливали своими силами при содействии собственников, а также в 2014 году во всех домах установили приборы учёта тепловой энергии. В старых домах, где были аварийные ситуации, меняли стальные трубопроводы холодного и горячего водоснабжения на полипропиленовые трубы, также полностью меняли на технических этажах лежаки ХГВС и канализации, производили текущий ремонт кровли, ремонт межпанельных швов и т. д.

Компания осуществляет плановые сборы по текущему ремонту, а объёмы срочных работ требовали немалых вложений, поэтому эти работы были выполнены уже сегодня. Многоквартирный жилой дом – как живой организм, всегда требует проведения новых работ. Учитывая это, работы по текущему ремонту выполняли, затрачивая денежные средств ООО УК «Благо» в счёт будущих периодов.

Какие наиболее глобальные проблемы удалось решить, какие трудности существуют сегодня?

К основным составляющим факторам ЖКХ можно отнести содержание и эксплуатацию жилищного фонда, водоснабжение и водоотведение, тепло- и электроснабжение, санитарную очистку подвалов, содержание и благоустройство территорий и т.д. И поэтому преодоление трудностей – это важный болезненный процесс, так как он затрагивает всех людей в доме. Надо угодить и детям, и старикам, а главное трудоспособному населению, т. к. они дают

оценку нашей работе.

Наша компания работает под девизом: «Главное, чтобы был свет, тепло и вода». В первую очередь, меняем коммуникации. Когда мы взяли дома в управление, подвалы не соответствовали никаким нормам. Сегодня эта проблема решена, в подвалах сухо и чисто: теперь сантехники могут пройти даже в тапочках – это подтверждают и инспекторы ресурсоснабжающих организаций, и представители санэпидстанции, которая проводит ежегодно обработку подвалов от насекомых и грызунов. Практически во всех домах проведен косметический ремонт подъездов. Где-то уже, по истечении сроков, снова начаты работы.

В двух десятках домов неизбежно периодически возникают проблемы: в одних домах нужно делать капитальный ремонт кровли, в кирпичных пятиэтажных домах, которым уже более 40 лет, требуется восстановление разрушенной кирпичной кладки и т.д...

Работы по благоустройству дворовых территорий за счёт бюджета города, в частности в оставшихся дворах Заречного района, также требуют немало усилий, особенно с учётом изменения законодательства.

Сегодня жители многих домов принимают активные действия по отношению к управляющим компаниям, работой которых не довольны. Некоторые меняют УК. Тюменцы стали более ответственно относиться к своему жилью и чаще отстаивать свои права?

К сожалению, за многие годы сформированное иждивенческое отношение к коммунальной сфере глубоко укоренилось в сознании людей. Не все собственники активно участвуют в процессе решения проблем жилого дома. Из-за этого возникают сложности в доведении задач и идей до всех слоев населения, что наглядно подтверждает проведение собраний. Если одному собственнику не угодили, он обязательно будет присутствовать на собрании, при этом 99% довольных будут увлечены личными проблемами, а ведь именно с ними можно выстроить конструктивный диалог. Таким образом, идет прямая зависимость: многие жители не довольны качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и предполагают, что оно не соответствует стоимости. В итоге, при нашем тарифе 2015 года невозможно сделать красивым и комфортным двор, если деньги нужно направить на более важные проблемы, иногда невидимые глазом.

Нельзя сказать, что управляющие компании ничего не делают. Контролирующие органы проводят постоянные проверки деятельности любой УК. Порой, приходится даже вкладывать свои средства в обеспечение комфортного проживания жителей. Трудоемкая работа по подготовке к отопительному сезону, ревизия или замена запорной арматуры, опрессовка теплообменников и бойлеров с заменой калачей, промывка системы отопления... Все эти работы проводятся во время плановых отключений магистральных сетей и принимаются инспекторами тепловых сетей, для получения Акта и паспорта готовности к отопительному сезону – жители этого, конечно, не видят, но в зимний период становится ощутимо, как компания работала летом. Кроме того, большинство жильцов судят о работе УК больше по состоянию двора и подъездов. Поэтому претензии могут появиться в адрес любой компании.

Существует и такая проблема: многие не платят вовремя за коммунальные услуги, накапливают долги. Это также сказывается на нашей работе. На сегодняшний день жители в наших домах имеют задолженность по оплате жилищных и коммунальных услуг. При этом около 6 миллионов требуются на текущий ремонт кровли, ремонт стен, межпанельных швов,

косметический ремонт подъездов, подготовку к отопительному сезону и т.д. в каждом доме по плану на год, утверждённом общим собранием собственников. В результате УК вместо того, чтобы заниматься ремонтом, отдаёт долги ресурсоснабжающим организациям и попадает под различные санкции, судебные расходы.

Ответственными к подходу оплаты жилищных и коммунальных услуг остаются пенсионеры. Для многих молодых людей, увы, неведома работа жилищно-коммунального хозяйства. Многие уезжают на дачи, в отпуск, готовят детей в школу, при этом забывая заплатить за коммунальные услуги. При этом работники УК создают условия для бесперебойной подачи тепла, воды, света в квартиру, ведётся круглосуточная работа лифтового оборудования, поддерживается чистота в подъездах, ведутся работы по содержанию придомовой территории. Эти люди заслуживают своевременную, соответствующую заработную плату.

Кроме того, своевременная оплата жилищных и коммунальных услуг влияет и на подготовку к отопительному сезону, и на запланированный текущий ремонт, на который отведено немного времени, в основном весенне-летний период, а также существует серьёзная зависимость от погодных условий.

Поэтому, наряду с отстаиванием своих прав, хотелось бы, чтобы жильцы исполняли и свои обязанности: вовремя платили за услуги, ценили чистоту в подъезде и во дворе, убирали бы за своими животными, ценили труд людей, обслуживающих их дом.



Как можно решить проблему с должниками?

Вариант выхода из этой ситуации – прямые договора между собственниками и ресурсоснабжающими организациями. А пока УК приходится расплачиваться за должников с ресурсниками, денег на ремонт не остается. Отсюда и проблемы.

В таком случае, управляющей компанией проводится целенаправленная работа по взысканию задолженности с собственников, не желающих исполнять свои обязанности по оплате ЖКУ, согласно действующему законодательству. Так, по исковым требованиям УК судами вынесено судебных решений на 21 млн. 469 тысяч рублей. В настоящее время в Службе судебных приставов находится 239 судебных решений на 10 млн. 687 тысяч рублей, по которым возбуждены исполнительные производства. В связи с этим собственники сталкиваются с серьезными ограничениями их финансовых и иных возможностей, но другого законного пути принудить человека исполнить свои обязанности мы не видим.

Так и выходит, что при необходимости приходится вкладываться самим. Например, в Заречном микрорайоне сумму на ремонт дома превысили уже на 290 тысяч рублей. Есть дома, где затрачено значительно больше денежных средств, но жильцы по-прежнему жалуются. Порой выбирают другую управляющую компанию, которая зачастую не имеет в обслуживании жилого фонда. Компании обещают сделать их дом показательным и выполнить им бесплатные работы (по благоустройству двора, замене окон в подъездах, установке регулятора отопления, от которого обещают экономию 30% по теплу). Многие собственники не задумываются, что «бесплатный сыр бывает только в мышеловке», и верят таким УК.

Как выстраивается взаимодействие с жителями ваших домов?

За каждым домом закреплены мастера, существуют советы домов. Думаю, что на пользу пойдет и общение с жителями в социальных сетях (<https://vk.com/ukblago>). Для нас это очень важно. Ведь по закону, текущий ремонт нужно утверждать на общем собрании собственников. Даже для того, чтобы поменять трубу, необходимо организовывать собрание, а это бывает сложно.

Мы не сидим на месте, выполненные работы показываем жителям и надеемся на то, что они их оценят.

С 1 июля изменились тарифы на тепло, электроэнергию и воду. Кто и в какие сроки должен информировать жильцов об изменении платы?

Наиболее важная тема для многих жителей. Плата за коммунальные услуги слишком высока и всегда растёт, становясь значимой для среднего класса и очень трудным бременем для малоимущих категорий людей. Именно поэтому ООО «УК «Благо» старается иметь подход к каждому дому и на протяжении периода не повышает свой тариф за содержание дома.

Конечно, мы сразу вывешиваем объявления: и на подъездах, и в социальных сетях, и на сайте. А также эта тема активно освещается в СМИ.

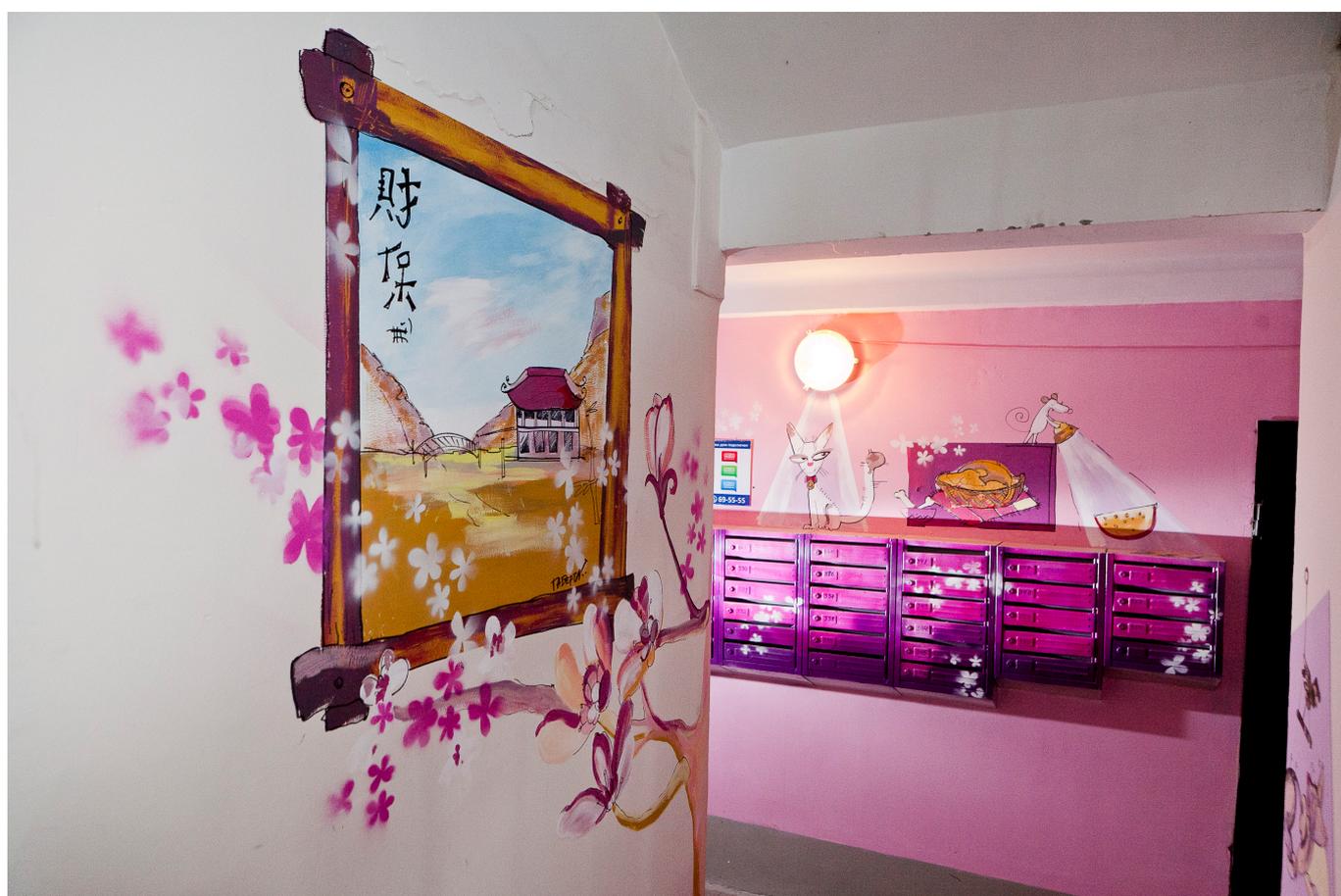
Какие меры помогут жильцам снизить плату (счетчики, исправные сети)? В каких случаях жители вправе потребовать перерасчет?

Для снижения затрат всегда действовал метод учёта своих расходов: установленные индивидуальные приборы учёта помогут сберечь финансы. В семьях с количеством проживающих от 4-х и более членов семьи экономия на водоснабжение составляет почти в 2 раза. И главное – своевременно передавать показания в расчетный центр.

В соответствии с программой энергосбережения ещё с 2014 года на всех домах установлены

общедомовые приборы учета, регуляторы ГВС. В настоящее время проводятся плановые работы по инженерным сетям электроснабжения, направленные на изменение класса электроэнергии на общедомовые нужды. Локальные работы по замене внутридомовых инженерных сетей водоснабжения, направленные на предотвращение аварийных ситуаций, также обладают эффектом энергосбережения.

Постановлением Правительства РФ № 491 перерасчет можно потребовать, если идет недопоставка ресурсов. В УК «Благо» возможны перерасчеты по оплате лифта. С остальными показателями не все так просто. В каждом доме есть общедомовые приборы учета, все показания видны в режиме онлайн. Однако тепловым сетям сложно доказать, что имела место недопоставка горячей воды положенной температуры в точке разбора (в квартире) и нужно сделать корректировку. Чтобы подготовить правильный документ, если вы недополучаете горячую воду нужной температуры, надо пригласить ресурсоснабжающую организацию, представителя УК, составить акт, сделать замеры, и лишь тогда требовать свое через суд.



В некоторых домах, находящихся под вашим управлением, необычно оформлены подъезды. Такая обстановка положительно влияет на жильцов, их желание поддерживать чистоту?

В 2009 году я была на семинаре в Москве, и нам тогда показали пример: художник оформил подъезд дома, в котором жил. Очень понравилось, решили сделать такое и у нас. В 2009 году мы закончили капитальный ремонт в первых домах и сделали косметический ремонт в подъездах. В то время Дмитрий Зеленин набирал ребят из училища искусств, они впервые реализовали в городе проект под названием «Парадный подъезд».

Первый такой подарок мы сделали дому на ул. Профсоюзной, 11. Там, где после

косметического ремонта подъезда на стене было написано не приличное слово, теперь плавает дельфин среди волн. В другом доме – горы. В старом доме на Профсоюзной, 7 живут бабушки, к 8 марта решили для них расписать подъезд бабочками. Праздничный сюрприз удался! Когда они увидели эту красоту на первых этажах, попросили продолжить выше. В домах, где много детей, старались особенно красочно разрисовать. Им нравится фотографироваться на фоне картин.

Действительно, красота в подъезде защищает от вандалов и мотивирует жильцов ценить чистоту. Уже 5-6 лет прошло с того ремонта, но до сих пор в этих подъездах не требуется глобального косметического ремонта.

Какие планы у УК в этом году?

Мы успешно прошли подготовку к отопительному сезону 2018-2019гг., этап опрессовки осталось пройти только в Восточном микрорайоне. Работаем по косметическому ремонту в подъездах, ремонту входных групп, фасадов, стен. Летом ведется активная сезонная работа. Жильцы просят подремонтировать детские площадки. Но самое главное – это текущий ремонт кровли, межпанельных швов. Нужно устранить все повреждения после зимнего периода. Во многих домах с мягкой кровлей мы сделали теплоизоляцию труб и пробивали дополнительные технологические отверстия на технических этажах, чтобы снизить перепад температур – это плохо влияло на структуру мягкой кровли. Это большой труд, но его не видно. Хотелось бы дать людям понимание, что когда все хорошо, нет проблем (или они устранены) – то это результат непростой работы целой команды людей, квалифицированных и равнодушных.

