

ЖИВОЙ РАЗГОВОР

КАЧЕСТВО УСЛУГ ЖКХ: ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР ИЛИ ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ?

Интервью

с Чернышовым Леонидом Николаевичем,
Первым заместителем Председателя Совета по профессиональным квалификациям
в ЖКХ, доктором экономических наук, профессором, главным научным сотрудником
института проблем рынка Российской академии наук



Леонид Николаевич, как отмечают организаторы прямого эфира Президента РФ В.В. Путина, который состоялся 14 декабря прошлого года, на его имя поступило более 1,5 миллионов писем, звонков и СМС - обращений, около 45% из которых, в той или иной мере, касались вопросов жилищно-коммунального обслуживания населения, что свидетельствует о наличии проблем в этом секторе муниципальной экономики. Какие пути выхода из создавшейся ситуации, по вашему мнению, могло бы предложить профессиональное сообщество?

Да, это весомый аргумент, свидетельствующий о проблемах жилищно-коммунального обслу-

живания населения, хотя проблема и не нова. По данным ВЦИОМ, тема ЖКХ находится в ТОП-3 обращений граждан уже не один год. Казалось бы, существующие государственные институты – жилищная инспекция, органы по защите прав потребителей, отраслевые органы власти на местах, должны «снимать» напряжение в вопросах качества и своевременности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Но, как показывает практика, этого не происходит.

Этому могут способствовать несколько факторов:

- либо персонал организаций ЖКХ по причине низкой квалификации работников и дефицита кадров не в состоянии обеспечить необходимое качество жилищно-коммунального обслуживания населения;
- либо основные фонды ЖКХ (здания, сооружения, сети и оборудование) ввиду высокой степени износа не позволяют персоналу организаций производить работы/ресурсы и предоставлять услуги необходимого качества;
- либо кризис в жилищно-коммунальной сфере обусловлен и тем, и другим фактором одновременно, тогда это уже системный кризис.

Данные, которыми оперирует ВЦИОМ, свидетельствуют о том, что в обращениях граждан, касающихся сферы ЖКХ, фигурируют вопросы, относящиеся к работе предприятий всех направлений деятельности отрасли: водоснабжения, тепло-, электро-, газоснабжения, благоустройства территорий, сбора и вывоза коммунальных отходов, тем не менее львиная доля обращений приходится на неудовлетворенность работой

организаций, управляющих многоквартирными домами.

Это обусловлено тем, что коммунальные ресурсы, которые производят ресурсоснабжающие организации, «превращаются» в услугу в многоквартирном доме. Жители жалуются не на плохо работающую котельную, аварию на водоводе или на линии электропередач, а на отсутствие тепла, воды, электроэнергии, или на их параметры, когда они не соответствуют нормативам.

Отраслевым ассоциациям, общественным организациям в жилищной сфере известны эти особенности.

Анализируя работу управляющих организаций, эти общественные структуры стремятся «отделить зерна от плевел», пытаются представить реальную картину происходящих в этой сфере деятельности событий.

Благодаря их работе мы знаем, что на местах имеется богатый положительный опыт эффективного, бесконфликтного управления МКД, он известен, о нем говорят и его пропагандируют.

При этом ни для кого не секрет, что **«лучшие практики» управления и эксплуатации жилых зданий формируются там, где деятельность по их управлению попадает в руки людей «совестливых», профессиональных и социально ответственных.**

Для таких людей предпринимательская деятельность, безусловно, приносит не только удовлетворение, но и экономическую выгоду. При этом она формируется на фоне сбалансированных личных финансовых интересов и ответственности за безопасное и комфортное проживание граждан и сохранение проектных характеристик здания.

В таких организациях и руководитель, и специалисты по определению обладают соответствующими квалификациями, позволяющими им выполнять необходимые объемы ремонтно-эксплуатационных работ в МКД качественно и в срок.

Персонал таких организаций сознает, что требования, предъявляемые жильцами, отличаются многообразием. С одной стороны, они отражают интересы и предпочтения проживающего в доме контингента граждан, а с другой, свидетельствуют о том, что потребности у различных социальных групп населения в части предоставления им разнообразных жизненно важных услуг (тепло-, водо-, газо-, электроснабжение, охрана, консьерж,

парковка и др.) могут быть различны и даже диаметрально противоположны.

Специалисты знают, что это обусловлено уровнем понимания квартировладельцами необходимости проведения в МКД тех или иных ремонтно-эксплуатационных работ, которое формируется у них на основе визуального восприятия и пространственных ощущений о состоянии конструктивных элементов и инженерных систем здания, никак не свидетельствующих о тех изменениях, которые в них происходят.

Знание персоналом таких организаций основ деловой коммуникации позволяет реализовать разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества, способных снизить риски неблагоприятных последствий при проведении деловых переговоров как внутри коллектива, так и при работе с подрядными и ресурсоснабжающими организациями и жильцами.

Это не только обеспечивает возможность выполнения соответствующих работ и предоставление необходимых услуг в МКД, но и находясь в постоянном и непосредственном контакте с проживающими гражданами, вести работу по обоснованию необходимости их выполнения на основе института «общих собраний квартировладельцев».

Иная ситуация складывается там, где управление МКД «попадает» в руки людей, у которых другие ценности. Для них этот вид деятельности – бизнес, целью которого является прибыль. Этим и руководствуется основная масса владельцев таких управляющих компаний.

Именно в МКД, управление которыми осуществляется, исходя из вышеприведенного принципа, формируются и накапливаются проблемы, связанные с неудовлетворенностью людей качеством жилищно-коммунального обслуживания, которые выходят за рамки муниципальных образований и субъектов Федерации и становятся предметом рассмотрения на федеральном уровне.

Исходя из этого, отраслевые ассоциации и общественные организации в жилищной сфере понимают, что **качество предоставления жилищно-коммунального обслуживания населения в МКД зависит от того, в «чьи руки» попадет дом на этапе жизненного цикла «эксплуатация».**

Это обстоятельство ставит перед профессиональным сообществом и органами власти задачу

по формированию условий, которые бы не позволяли бизнесу «паразитировать на ниве» управления и эксплуатации многоквартирных домов.

Леонид Николаевич, в 2022 году утверждена «Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года», в которой, помимо модернизации основных фондов ЖКХ, отмечается, что для обеспечения нормативного уровня качества жилищно-коммунальных услуг требуется повышение квалификации персонала организаций отрасли. С помощью каких инструментов планируется достижение поставленных в «Стратегии ...» задач в части повышения профессионального уровня работников ЖКХ?

Да, в стратегии есть раздел, связанный с кадровой трансформацией ЖКХ. В развитие этого документа уже утвержден ряд подзаконных актов Минстроя России, где речь идет о том, что необходимо обеспечить квалифицированными кадрами не только первичное звено ЖКХ – предприятия отрасли, но и персонал отраслевых органов управления на муниципальном и региональном уровне, контрольно-надзорных организаций, чья деятельность связана с качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг на местах.

Особое внимание в документах уделено вопросам «жилищного просвещения» населения – стороны, потребляющей услуги ЖКХ. Поэтому авторы «Стратегии ...» говорят о том, что повышение профессионализма участников правоотношений в жилищной сфере должно быть «улицей с двухсторонним движением».

Мониторинг рынка труда¹, проведенный Советом по профессиональным квалификациям в ЖКХ (далее – Совет) совместно с Минстроем России и Национальным агентством развития квалификаций, показал, что дефицит квалифицированных кадров в жилищной сфере составил 38,3% (включая специалистов среднего звена), дефицит неквалифицированных рабочих – 30,7%. Кроме того:

- большинство управляющих организаций относится к категории малых предприятий, в которых отсутствуют кадровые службы. В условиях дефицита кадров на работу принимают работ-

ников без предъявления требований к наличию необходимых знаний и умений;

- большинство респондентов отмечает, что из-за низкой заработной платы трудно укомплектовать не только штат линейного персонала, но и управляющих домом, так как от них требуется знание не только большого количества нормативно-технических документов, но и умение коммуницировать с подчиненными и квартировладельцами.

Перечень работ и мероприятий, которые должны выполняться в многоквартирном доме для обеспечения его проектных характеристик в течении длительного времени (минимум 50 лет), упоминаются в действующих нормативно-технических документах (далее – НТД), отдельные из них носят обязательный характер.

Эксперты подсчитали, что таких документов в жилищной сфере – более 500! Но ни в одном из них нет упоминания о том, что для выполнения этих работ требуется персонал соответствующей квалификации.

Из-за этого, по мнению экспертов, **на должности «управляющего домами» оказываются люди, не подготовленные к осуществлению организационно-технически сложной деятельности по управлению МКД.**

В тоже время **только соблюдением требований к профессиональному уровню персонала управляющих и эксплуатирующих организаций, которые имеются в профессиональных стандартах, можно обеспечить безопасность жизни и деятельности граждан, проживающих в МКД, как того требует Жилищный кодекс.**

Тем не менее из-за отсутствия в упомянутых НТД требований к квалификации работников вопрос о их профессиональном уровне отдан на откуп работодателю, в данном случае «владельцу» управляющей организации, и с точки зрения организации производственных отношений в коллективе, для владельца бизнеса носит добровольный характер, что в общественном сознании (и сознании бизнесмена) воспринимается как необязательный!

При этом инструменты проверки и подтверждения квалификации работника на рынке труда имеются, к ним относятся:

- диплом (удостоверение) учреждения образования;

¹ Результаты проведения опроса работодателей в отрасли жилищно-коммунального хозяйства в рамках мониторинга рынка труда 2023 года были опубликованы в журнале «ЖКХЭксперт: экономика и право» (№ 12-2023 и № 1-2024).

- аттестат, выданный квалификационной комиссией организации (создаваемой в порядке, установленном «Основными положениями Единого тарифно-квалификационного справочника (ЕТКС)»);
- свидетельство о квалификации, выданное по результатам независимой оценки квалификаций в соответствии с Федеральным законом «О независимой оценке квалификаций».

Принимая во внимание, что в основной массе управляющих организаций отсутствует профсоюзная организация, создать аттестационную комиссию для проверки знаний, навыков и умений работников в такой организации невозможно. Без представителя профсоюза ее решения будут не легитимны!

В этих условиях квалификацию можно определить (подтвердить) наличием диплома (удостоверения) учреждения образования и/или свидетельства о квалификации.

Обе эти процедуры – платные. Результаты мониторинга рынка труда, проведенного в 2023 году, свидетельствуют о том, что получение таких документов вызывает интерес лишь у 14,7% работодателей.

В тоже время на основании утвержденных профессиональных стандартов и наименований квалификаций в арсенале отраслевых центров оценки квалификаций и экзаменационных центрах в 57 регионах России имеются необходимые для проведения профессионального экзамена оценочные средства, в том числе по самым востребованным квалификациям в жилищной сфере: слесарь- сантехник домовых систем и оборудования; электромонтажник домовых сетей и оборудования; мастера и инженеры по организации эксплуатации МКД, руководители управляющих организаций.

Благодаря деятельности Совета, образовательные программы профильных учреждений среднего профессионального и высшего образования прошли актуализацию на соответствие их требованиям профессиональных стандартов, что в настоящее время позволяет ликвидировать «профессиональные разрывы», которые можно выявить в процессе внедрения в организациях, управляющих МКД, профессиональных стандартов в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ №584 от 27.06.2016.

Кроме того, как было отмечено ранее, важное значение в создании условий для обеспечения эффективной эксплуатации МКД представителями бизнеса приобретает наличие у квартировладельцев необходимых (элементарных) знаний в области организации управления и эксплуатации многоквартирных жилых зданий.

В этом направлении уже длительное время ведется большая просветительская работа в рамках партийного проекта «Школа грамотного потребителя», благодаря которой знания, связанные с основами управления и эксплуатации МКД, в игровом и визуализированном формате становятся доступными для школьников и взрослого населения.

Региональные отделения «Школы грамотного потребителя» распространяют среди населения иллюстрированное издание «Азбука ЖЖХ» в виде брошюры и в электронном формате.

В играх «Домовой» и «ЖЭКа» правоотношения участников сферы производства и предоставления жилищно-коммунальных услуг в игровой форме стали предметом образовательных программ и конкурсов в школах и учреждениях образования. В 2023 году около полумиллиона студентов и школьников играли в эти игры.

В этом году отмечает 10-летний юбилей общественный проект "День соседей", просветительская деятельность которого за эти годы охватила все регионы России.

Работа с населением на местах ведется большая, и даже при отсутствии четких критериев результативности этой работы мы можем свидетельствовать о ее эффективности по количеству проводимых на территориях конкурсных мероприятий «Лучший двор», «Лучший подъезд», «Лучший дом» и т.д., за которыми, безусловно, стоят жители.

Тем не менее можем ли мы говорить о том, что активность определенной части квартировладельцев может сивелировать непрофессиональную работу персонала управляющей и /или эксплуатирующей многоквартирный дом организации?

Конечно нет!

На мой взгляд, и со мной согласятся те жители многоквартирных домов, которые посвятили себя вопросам управления и эксплуатации МКД, для того, чтобы участвовать в принятии организационно-технических, да и финансово - экономических

решений, от которых по существу и зависит судьба здания на этапе самого длительного цикла его существования – «Эксплуатация», необходимы глубокие специальные знания, которыми могут обладать только соответствующие специалисты.

Концепция современной системы управления многоквартирными домами должна строиться, исходя из того, что:

- квартировладельцы не обязаны быть специалистами в области управления и эксплуатации (содержания, обслуживания и ремонта) конструктивных элементов и инженерных систем МКД;
- организационно-технические решения, касающиеся ремонтно-эксплуатационных работ, должны быть исключительной прерогативой инженерно-технической службы организации, эксплуатирующей МКД, с персональной ответственностью ее руководителей за результаты работ в долгосрочной перспективе;
- перечень минимально необходимых работ, обеспечивающих безопасную эксплуатацию МКД с привязкой к их стоимости, должен быть не переменным условием организации управления многоквартирным домом;
- информация о профессиональном уровне персонала организаций, осуществляющих управление и эксплуатацию МКД, должна быть доступна для органов жилищной инспекции и квартировладельцев.

Леонид Николаевич, в связи с этим уместно было бы говорить об использовании инструментов Национальной системы профессиональных квалификаций для обеспечения отрасли квалифицированными кадрами?

Отраслевая система профессиональных квалификаций развивается вне рамок жилищного законодательства. Сегодня благодаря ей решаются вопросы повышения уровня квалификации персонала организаций, осуществляющих деятельность по управлению и эксплуатации МКД.

До недавнего времени самостоятельное направление подготовки специалистов для сферы ЖКХ отсутствовало.

Существовало также мнение, что специалисты, которых готовят для сферы строительства, экономики и других областей деятельности, вполне могут «закрыть» потребность в квалифицированных кадрах в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Тем не менее специалистам известно, что функционал в ЖКХ отличается от строительного, целью которого является создание объекта (здания, сооружения, сетевого хозяйства).

В эксплуатируемых жилых зданиях персонал работает не только в «стесненных» условиях заселенного жителями дома, обслуживая стареющие конструктивные элементы, системы и оборудование здания, но и в силу обстоятельств вынужденный формировать соответствующие коммуникации с квартировладельцами, арендаторами и работниками других организаций, осуществляющих работы по обслуживанию и ремонту инженерных систем многоквартирного дома.

Исходя из этого, в профессиональном сообществе сформировался основной постулат, отличающий деятельность по эксплуатации зданий и сооружений от строительной – наличие эффективных форм межличностного общения специалистов обслуживающей или ремонтирующей многоквартирный дом организации с жителями.

Характер возникающих деловых контактов в жилищной сфере оказывает решающее влияние не только на имидж организации, но и на эффективность деятельности исполнителей работ по эксплуатации многоквартирного дома.

Интерес работодателей в жилищной сфере к выстраиванию комфортных социально-психологических отношений как внутри трудовых коллективов, так и с жителями и сторонними (ресурсоснабжающими, подрядными и др.) организациями неизменно растет, и в настоящее время получил свою реализацию в процессе разработки и актуализации профессиональных стандартов и федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) для подготовки работников организаций, управляющих и эксплуатирующих многоквартирные дома, который осуществляется в рамках формирующейся в России Национальной системы профессиональных квалификаций (далее – НСПК).

Только в 2015 году благодаря усилиям «Фонда реформирования ЖКХ» были разработаны и утверждены ФГОС:

- для среднего профессионального образования – «Управление эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома»;
- для высшего образования – «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура».

Когда в 2014 году был создан Совет по профессиональным квалификациям в ЖКХ, для многих в отрасли было непонятно, зачем Совет наделяется полномочиями в сфере образования?

Только по прошествии времени пришло понимание того, что решить проблему соответствия выпускников требованиям рынка труда самостоятельно учреждениям образования – невозможно!

Именно благодаря НСПК сегодня формируются соответствующие инструменты совместного взаимодействия учреждений образования и работодателей:

- профессиональные стандарты и приведение в соответствие с ними ФГОС и образовательных программ;
- независимая оценка квалификаций работников предприятий ЖКХ и выпускников учреждений образования по профильным направлениям подготовки.

Сегодня в жилищной сфере действует 9 профессиональных стандартов, еще 2 – касающиеся цифровых технологий, находятся в разработке.

53 ФГОСа среднего профессионального и высшего образования в 08, 13, 15, 18, 20, 27, 35, 38, и 43 группах специальностей прошли актуализацию на соответствие их требованиям отраслевых профессиональных стандартов.

Приказом Минобрнауки России № 89 от 01 февраля 2022 года направление подготовки «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура» (38.03.10) выведено из группы направлений образования «Наука об обществе» и включено в группу «Инженерное дело. Техника и технология» – 16.02.6.0 (инженер) и 16.02.7.1 (магистр), в соответствии с которой в ВУЗах страны будет вестись подготовка специалистов для сферы ЖКХ с 2024 года.

На рынке труда появится квалификация инженер (главный инженер) по эксплуатации зданий по аналогии с главным архитектором проекта (ГАП) и главным инженером проекта (ГИП).

В настоящее время для ГАПов и ГИПов предусмотрена не только обязательная процедура независимой оценки квалификаций и внесение их Ф.И.О. в специальный реестр специалистов, который ведут соответственно НОПРИЗ и НОСТРОЙ, но и административная, и уголовная ответственность за результаты осуществляемой ими деятельности.

Подобную практику планируется ввести и для инженера (главного инженера) по эксплуатации зданий. Первый шаг уже сделан, Минстроем России в ноябре 2023 года внесен в Государственную Думу проект закона «О внесении изменений в статьи 194 и 202 Жилищного кодекса Российской Федерации» (№487723-8)², предусматривающий введение процедуры независимой оценки квалификаций для руководителей управляющих организаций и сотрудников региональных операторов капитального ремонта МКД.

Принятие такого решения позволит «замкнуть цепочку ответственности» организаторов и исполнителей работ на всех этапах жизненного цикла многоквартирного дома – проектирование; строительство; эксплуатация; утилизация!

Кроме того, появление такой квалификации позволит также сформировать внятный (понятный для абитуриентов и рынка труда) образ этой профессии и определить горизонты карьерного роста выпускников учреждений образования и работников рынка труда по этой квалификации, которые смогут претендовать на замещение таких должностей как:

- специалисты управляющих многоквартирными домами организаций;
- руководители предприятий ЖКХ;
- специалисты регионального оператора капитального ремонта МКД;
- специалисты регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами;
- специалисты органов государственной жилищной инспекции;
- специалисты органов муниципального жилищного контроля;
- сотрудники региональных органов власти в ЖКХ;
- сотрудники муниципальных органов власти в ЖКХ;
- заместители глав администраций субъектов Федерации;
- заместители глав администраций муниципальных образований.

В Москве по этому направлению подготовки будут обучать с 2024 года в МГСУ, ГУУ, РГУТИС, МИТУ/МАСИ. Преподаватели кафедры ЖКК МГСУ подготовили для этого направления образования серию учебников.

² См. статью Межецкой В.А. «Рыба гниет с головы»: сферам управления и проведения капремонта в МКД требуется квалифицированный персонал!», опубликованную в журнале «ЖЖХЭксперт: экономика и право» № 1-2024.

Таким образом, профессиональные стандарты, утвержденные Минтрудом России для организаций в жилищной сфере, содержат требования к руководителям, специалистам и линейному персоналу организаций, на основании которых актуализируют не только образовательные программы учреждений среднего профессионального и высшего образования, но и программы дополнительного профессионального образования.

Элементы этих программ становятся достоянием учебных пособий для активистов проекта «Школа грамотного потребителя», которые ведут просветительскую работу в регионах.

Конечной целью этой большой, эволюционной работы является противодействие участию недобросовестных организаций в управлении многоквартирными домами благодаря повышению профессионального уровня персонала управляющих и эксплуатирующих организаций, сотрудников

органов жилищного контроля и надзора, отраслевых органов исполнительной/законодательной власти ЖКХ на местах и населения.

Однако, по мнению представителей профессионального сообщества, эволюция – это процесс долгий, и с учетом сложившейся ситуации с качеством услуг ЖКХ его необходимо ускорить.

Для этого требуются решения государственных органов власти, касающиеся проверки и подтверждения квалификации работников, производящих коммунальные ресурсы и оказывающих услуги ЖКХ.

Спасибо большое, Леонид Николаевич, за такие подробные разъяснения! Будем надеяться, что законодательное регулирование темы квалификаций закроет ряд проблем, которые сейчас существуют в отрасли.

*Беседовала главный редактор журнала «ЖКХЭксперт: экономика и право»,
заместитель генерального директора
Научно-исследовательского центра муниципальной экономики,
Межецкая Вероника Анатольевна*

ДАН СТАРТ ВСЕРОССИЙСКОМУ КОНКУРСУ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТРАСЛЕВЫХ ЭКСПЕРТОВ «ЭКСПЕРТ ЖКХ-2024»

Приглашаем профессиональных отраслевых экспертов принять активное участие в конкурсе!

Материалы, представляемые на конкурс «Эксперт ЖКХ-2024», должны быть опубликованы в изданиях, являющихся средствами массовой информации и (или) размещены на интернет-сайтах СМИ, являющихся средствами массовой информации, в период с 1 декабря 2023 года по 31 октября 2024 года включительно и сохранять актуальность.

**ЖДЕМ ВАШИ МАТЕРИАЛЫ И ЗАЯВКИ
ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ!**

ПОДРОБНЕЕ НА САЙТЕ CNIS.RU
ИЛИ ПО ТЕЛ. (495) 133-1947

