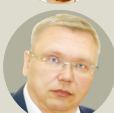


КРУГЛЫЙ СТОЛ

ПОДГОТОВИЛИ

Павел ГИНЁВ pgin@rambler.ru
Андрей НЕКРАСОВ nekrasov@np-inform.ruУправляй
и властвуйДИСКУССИОННЫЙ
КЛУБ

УЧАСТНИКИ

**Елена Щербакова**
главный специалист отдела по работе с управляющими компаниями
Жилищного комитета Петербурга**Екатерина Трушковская**
к.э.н., доцент кафедры экономической теории
СПбГАСУ**Ольга Мицеловская**
генеральный директор группы управляющих компаний
«БФА-Девелопмент»**Денис Наумчук**
руководитель отдела развития
«ЮИТ Сервис Россия»**Алексей Максимов**
исполнительный директор
«ЮИТ Сервис Россия»**Олег Бритов**
исполнительный директор
ССОО Санкт-Петербурга**Вадим Ушаков**
генеральный директор
ГК «КВС-Сервис»**Всеволод Глазунов**
директор по маркетингу
LEGENDA
Intelligent Development**Игорь Синькевич**
генеральный директор
УК «Управление комфортом»
(входит в Группу RBI)**Лариса Чистякова**
директор по PR,
партнёр
«M2Market»**Надежда Калашникова**
директор по развитию
компании «Л1»**Олег Ерёмин**
вице-президент
Ассоциации «Объединение
управляющих компаний»**Марина Акимова**
председатель правления
Ассоциации ЖСК, ЖК и ТСЖ

МОДЕРАТОРЫ

**Павел Гинёв**
редактор «НП»**Андрей Некрасов**
редактор «НП»

ПАРТНЁРЫ МЕРОПРИЯТИЯ:



РЕДАКЦИЯ ГАЗЕТЫ «НЕДВИЖИМОСТЬ И СТРОИТЕЛЬСТВО ПЕТЕРБУРГА» ПРОВЕЛА «КРУГЛЫЙ СТОЛ», ПОСВЯЩЁННЫЙ ПРОБЛЕМАМ УПРАВЛЕНИЯ НОВОСТРОЙКАМИ. УЧАСТНИКИ СОШЛИСЬ ВО МНЕНИИ, ЧТО МНОГИХ ЖАЛОБ И НЕПЛАТЕЖЕЙ МОЖНО ИЗБЕЖАТЬ, ОБЪЯСНИВ ГРАЖДАНАМ, КАК ФОРМИРУЮТСЯ ТАРИФЫ. КРОМЕ ТОГО, УЧАСТНИКИ РЫНКА РАССКАЗАЛИ О РАЗРАБОТКЕ КЛАССИФИКАЦИИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ И ПЕРЕЧНЯ УСЛУГ ДЛЯ РАЗНЫХ КЛАССОВ ЖИЛЬЯ.

ЕЛЕНА ЩЕРБАКОВА:

В нашем комитете есть управление, как раз работающее с теми гражданами, которым требуется что-то разъяснить по вопросам жилищного законодательства, и с теми, кто имеет претензии к своим управляющим компаниям. В последнем случае мы переправляем обращения для внеплановой проверки в Государственную жилищную инспекцию.

Она же ведёт реестр УК, имеющих соответствующую лицензию (без неё работать нельзя). Сейчас в нём фигурируют 606 УК. Но только 369 из них на самом деле управляют многоквартирными домами. Остальные — это «мёртвые души». Через полгода бездействия их удалят из реестра.

АНДРЕЙ НЕКРАСОВ:

Жалуются только те, кто проживает в старых домах — советской или даже дореволюционной постройки? Или жители новостроек тоже к вам приходят?

ЕЛЕНА ЩЕРБАКОВА:

Гораздо чаще — те, кто проживает в зданиях с высокой степенью износа. Потому что там и окна менять надо, и двери, и зачастую крыши, и дует. К тому же у новостроек есть гарантийный срок — пять лет с момента сдачи, так что жильцам целесообразнее обращаться к застройщику, что они обычно и делают.

ПАВЕЛ ГИНЁВ:

Тогда по поводу новостроек лучше обратиться к управляющим компаниям, которые созданы застройщиками. Например, к «ЮИТ Сервис Россия». Её представитель Денис Наумчук сообщил, что Российская гильдия управляющих и девелоперов (РГУД) работает над классификацией услуг УК, а в будущем, возможно, появится и их рейтинг. Для чего это делается?

ДЕНИС НАУМЧУК:

Да, эту работу ведёт рабочая группа РГУД, и многие участники сегодняшнего мероприятия участвуют в этом проекте. К сентябрю мы надеемся предоставить первые результаты.

Почему мы взялись за это? Здесь есть два момента. Я часто общаюсь с жителями домов, построенных не компанией YIT и, как следствие, обслуживаемых другими управляющими компаниями. Жители обращаются к нам за помощью: их не устраивает уровень сервиса. На текущий момент они оперируют определениями «дорого/устраивает» и «грязно/чисто», и связь между этими понятиями для них не так прозрачна, как должна быть.

Именно чтобы помочь гражданам, возникла идея классификации. Необходимо рассказать, что такое «эконом», «комфорт» и «бизнес» и какие именно услуги может получить за свои деньги каждый собственник. Раскрывая эту математику, мы автоматически убираем очень много негатива.

Второе — вопрос выбора управляющей компании. Те, кто хочет жить лучше, хотят кому-то дове-

Именно чтобы помочь гражданам, возникла идея классификации. Необходимо рассказать, что такое «эконом», «комфорт» и «бизнес» и какие именно услуги может получить за свои деньги каждый собственник.

ДЕНИС НАУМЧУК

Обратная связь может состоять всего из двух вопросов:

«Какую компанию вы могли бы порекомендовать?» и «Почему вы поставили именно такую оценку?» Тем самым не мы будем оценивать сами себя, а клиенты.

А дальше — хочешь не хочешь — надо будет подстраиваться.

АЛЕКСЕЙ МАКСИМОВ

рится, узнать, какая УК работает над улучшением сервиса, а какая только зарабатывает деньги. Нынешнее определение качества чаще всего сводится к сравнению числа обслуживаемых квадратных метров и длительности работы на рынке. То есть самым высоким рейтингом могут обладать крупные и уже давно существующие компании, которые на самом деле качественного сервиса не предоставляют, и, что самое неприятное, подобная система рейтингования не позволяет с ними соревноваться. Как бы ни старалась небольшая управляющая компания повысить качество сервиса, она не сможет сравниться с существующими рейтингами с устоявшимися лидерами. Отрасль должна развиваться, прогрессировать, от этого в первую очередь выиграют люди.

Наша идея основана на обратной связи от жителей, понятном перечне и объёме услуг в каждой категории, с возможностью расширения на основании общего решения собственников и множество других параметров. То есть мы планируем сформировать более прозрачную и объективную систему рейтингования, которой жители смогут доверять. Пока сложно говорить о результатах, проект находится в стадии разработки, и нет смысла его активно обсуждать, но группа открыта для новых участников. Важно, что вся работа идёт под эгидой российской общественной профессиональной организации.

АЛЕКСЕЙ МАКСИМОВ:

Добавлю, что мы пробуем сделать «клиентскую историю». То есть это попытка стандартизировать клиентские ожидания, вывести формат, который людям нужен. Обратная связь может состоять всего из двух вопросов: «Какую компанию вы могли бы порекомендовать?» и «Почему вы поставили именно такую оценку?» Тем самым не мы будем оценивать сами себя, а клиенты. А дальше — хочешь не хочешь — надо будет подстраиваться под их требования.

ОЛЬГА МИЦЕЛОВСКАЯ:

А вот я отношусь к этой идее, пожалуй, скептически. Поскольку занималась коммерческой недвижимостью, в частности, бизнес-центрами. И вот там классификация, считаю, не получилась по разным причинам. Во всяком случае, она не отражает ни реального уровня ставок, ни комфорта в объектах классов А, В и С.

На мой взгляд, подобная инициатива вообще не может исходить от коммерческих организаций. Нам просто не поверят. Можно вспомнить и информационные войны, и чёрный пиар, и ботов на сайтах с отзывами. Да и просто банальная ситуация: есть прекрасный дом, но в нём всегда найдётся партия человек, которые будут стучить по четыре жалобы в день и снижать рейтинг компании.

Я бы сместила акценты в сторону просвещения наших госорганов и всего населения о том, кто кому и что должен. Нужно повышать имидж УК и всего ЖКХ.

ВСЕВОЛОД ГЛАЗУНОВ:

Но здесь необходимо чётко разделять бывшие государственные дома (а ныне приватизированные), в которых живут люди с очень разными запросами и ожиданиями, и новостройки, где жильцы прошли, так сказать, естественный отбор, выбирая жилой комплекс, и объединены примерно одинаковыми ожиданиями.

То есть жители разных домов хотя и разного уровня обслуживания. И многие просто не понимают, какие это услуги. Согласен, что очень важна просветительская функция. Чтобы было проще договориться с людьми о той комбинации услуг, которая их в конечном счёте устроит.

МАРИНА АКИМОВА:

В приватизированных зданиях ситуация осложняется ещё и тем, что непонятно, какое имущество относится к общедомовому. Город порой действует по принципу «хорошее мы вам не отдадим, а плохое — берите». А ведь если отнять подвалы, оборудование просто негде будет ставить. И на Комиссии по возврату общедолевого имущества идёт война за это. Окончательной победы удалось добиться только по поводу колясочных.

Но даже в новых домах уровень знаний о том, что можно делать, а что нельзя, иногда очень низкий. Люди демонтируют пожарную сигнализацию, сносят несущие стены между комнатой и балконом и т.д. Конечно, это надо объяснять.

ОЛЕГ БРИТОВ:

Я могу сказать, что в строительной отрасли мы уже делали попытки «покрасить» компании в зелёный, жёлтый и красный цвета. Так вот, рекомендую вам этого не делать. Потому что это очень субъективно. Мне кажется, лучше ведущим УК города объединиться, разработать стандарты и всех остальных (то есть 90% рынка) к ним подтягивать. А обратная связь с клиентами — вторична.

ДЕНИС НАУМЧУК:

Мы так и сделали. Именно поэтому в рабочую группу вошли и управляющие компании, и крупнейшие девелоперы. Пока разработка опирается на недавно построенные дома, но, естественно, с оглядкой на применение на всём жилищном фонде.

В приватизированных зданиях ситуация осложняется ещё и тем, что непонятно, какое имущество относится к общедомовому. Город порой действует по принципу «хорошее мы вам не отдадим, а плохое — берите».

МАРИНА АКИМОВА



случае будут обвинять застройщика, что именно он стоит за УК. Даже если те вообще с ним ничего общего не имеют.

И ещё по своему опыту замечу, что, даже если появляется инициативная группа и требует смены УК, до этого почти никогда не доходит. В ходе переговоров обычно выясняется, что все претензии исходят от небольшой группы людей, а 80% жильцов совершенно не разделяют подобных настроений.

ДЕНИС НАУМЧУК:

Я хотел бы продолжить эту мысль. На самом деле случается, что аффилированность УК с застройщиком жители рассматривают как что-то негативное. Это мнение основывается на историях, когда некоторые девелоперы проталкивали свои дочерние компании, чтобы скрыть огрехи строительства. Это были скорее исключения, так как большинство застройщиков рассматривает «свою» управляющую компанию как способ увеличить продажи в будущем, то есть обслуживание дома является продолжением его строительства.

ЛАРИСА ЧИСТЯКОВА:

Но это касается только домов в бизнес-классе.

ДЕНИС НАУМЧУК:

Это касается и «комфорта», и даже «экономики». Именно поэтому и YIT, и RBL, и все здесь присутствующие заинтересованы повысить уровень сервиса после сдачи дома. Когда встанет вопрос о покупке ещё одной квартиры, например детям, житель снова придёт к нам. Или, наоборот, не придёт, если опыт был неприятный.

НАДЕЖДА КАЛАШНИКОВА:

Самый большой плюс в аффилированности УК с застройщиком в том, что он понимает: ему в дальнейшем придётся эксплуатировать построенное. И уже на этапе проектирования закладывает энергосберегающие технологии, чтобы сэкономить на коммунальных платежах, и с особым трепетом относится к инженерным коммуникациям, к качеству материалов, лифтов, да и ко всему процессу в целом. Это не подход временщика: пять лет продержится, а дальше хоть потоп. Это системный, вдумчивый, рациональный подход, по сути, новый принцип отношения к стройке.

ПАВЕЛ ГИНЬЕВ:

Немного сменю тему: общеизвестно, что в отрасли управления есть серьёзный дефицит кадров. Здесь присутствует представитель ГАСУ, который с недавних пор пытается этот дефицит восполнить. С какими трудностями приходится сталкиваться?

ЕКАТЕРИНА ТРУШКОВСКАЯ:

Ну хотя бы с тем, что вплоть до этого года у нас вообще не было стандартов обучения и подготовки специалистов для этой сферы. Но теперь мы получили лицензию, и так появилась курс «Экономика и управление в жилищно-коммунальном хозяйстве». Мы разработали образовательную программу, получили 25 бюджетных мест и 140 внебюджетных.

Мы постарались учесть все возможные варианты: и ветхий старый фонд, и объекты культурного наследия, и новостройки, и вопросы психологии сервисных действий. Но всё это делали полностью самостоятельно. Конечно, наши преподаватели больше теоретики, чем практики. Однако сейчас без узавис привлечь работников к разработке учебного плана и подготовке методических документов. Сейчас переливание из пустого в порожнее уже никому не нужно. Финансово это, к сожалению, никак не организовано.

АНДРЕЙ НЕКРАСОВ:

Вопрос ко всем представителям УК: вам кто нужнее, сантехник или топ-менеджер?

ВАДИМ УШАКОВ:

Нам все нужны. Но, конечно, рабочие специальности более востребованы. Правда, такие вакансии можно закрыть при помощи людей, приезжающих на временную работу (она же потом может стать постоянной).

ВСЕВОЛОД ГЛАЗУНОВ:

Очень не хватает людей, которые умеют управлять домами не как инженерными системами, а как домами, в которых живут люди, же-

“
На мой взгляд, каждая управляющая компания в некоторой степени уникальна. У всех разное число объектов в разном состоянии, разный контингент собственников квартир. В силу этого будет очень сложно ранжировать УК и определить, кто лучше, а кто хуже.”

ОЛЕГ ЕРЁМИН

ИГОРЬ СИНЬКЕВИЧ:

Из 369 управляющих компаний около 30 занимаются управлением 20% домов. Тех, которые построены за последние 15-20 лет. За всех, конечно, говорить не буду, но мы отслеживаем настроение наших потребителей постоянно, в том числе с помощью мобильного приложения. И были случаи, когда приходили инициативные группы и говорили: «Мы хотим, чтобы вы работали в нашем доме». Я интересуюсь, почему. Ответ: «Вас порекомендовал человек, живущий в доме, который вы обслуживаете». Рекомендации — это и есть самое ценное в работе, поэтому я считаю, что Алексей Максимов и все остальные делают полезное дело.

ОЛЕГ ЕРЁМИН:

На мой взгляд, каждая управляющая компания в некоторой степени уникальна. У всех разное число объектов в разном состоянии, разный контингент собственников квартир. Например, в новых элитных домах обеспеченные жители, а в «хрущёвках», как правило, не очень и т.п. В силу этого будет очень сложно ранжировать УК и определить, кто лучше, а кто хуже. Думаю, в этой ситуации нужно установить стандарты управления многоквартирными домами. Их должны разрабатывать и утверждать соответствующие ассоциации и некоммерческие партнёрства, членами которых являются УК, ТСЖ и ЖСК. После установления стандартов и контроля за их соблюдением можно переходить к рейтингам: соблюдаешь стандарты — хорошист, перевыполняешь — отличник, не соблюдаешь — двоечник.

АНДРЕЙ НЕКРАСОВ:

Для новостроек есть своя проблема. Через 20 дней после сдачи дома по закону власти объявляют конкурс на право управления им. Но ведь жильцы ещё не успевают заселиться и не могут влиять на этот выбор.

ВАДИМ УШАКОВ:

Чем это чревато, могу показать на примере. Компания RBL сдаёт элитный дом со всеми многочисленными «фишками» жилья для богатых. Там инженерия по последнему слову техники и даже стёкла сами моются. И что делает администрация Центрального района? Она вносит в контракт с победителем конкурса тарифы, утверждённые городским правительством, — 27 рублей с 1 кв.м.

Но туда заехали люди с определёнными понятиями о комфортной жизни. В администрации говорят: «Вы полгода потерпите, а потом проведёте собрание, смените УК, и всё будет хорошо». Тут надо понимать психологию: с больших денег на меньшие мы легко уходим, а вот идея вдруг платить больше не привлекается даже среди обеспеченных людей. И через собрание такое решение никогда не пройдёт.

Какой вывод? Наверное, нужно поменять закон. Но практически это невозможно. Во всяком случае, быстро. Однако попытаться всё равно надо. Пусть первые полгода домом управляет застройщик, к примеру, а уже потом можно проводить конкурс.

ЛАРИСА ЧИСТЯКОВА:

Но всё же в масс-маркете управление — это непрофильный бизнес, и многие вообще не хотят туда лезть, поскольку у них нет подобных компетенций. Так что они и рады по конкурсу передать свои дома. Вот только жители даже в этом

“
До этого года у нас вообще не было стандартов обучения и подготовки специалистов для этой сферы. Мы разработали образовательную программу, получили 25 бюджетных мест и 140 внебюджетных.”

ЕКАТЕРИНА ТРУШКОВСКАЯ

“

Рентабельность напрямую зависит от размера дома.

В крупных даже на самых низких тарифах и на начальном этапе эксплуатации УК зарабатывает, и немало.

ОЛЬГА МИЦЕЛОВСКАЯ

лающие приобретать услуги. То есть коммерсантов, продающих услуги. Но не очень уверен, что их можно готовить в ГАСУ.

ИГОРЬ СИНЬКЕВИЧ:

Хороший управляющий — половина успеха. Если у тебя такой есть, ты про этот дом можешь просто забыть, особенно если его поддерживают инженерная служба и служба эксплуатации. Но института управляющих у нас нет. И ГАСУ готовит не их, а управленцев топ-уровня. А вот архитектурно-строительный колледж, мне кажется, мог бы обучать таких специалистов.

ПАВЕЛ ГИНЬЕВ:

С обучением всё более-менее понятно, давайте ещё раз сменю тему. Насколько конкурентен и маржинален сейчас рынок управления многоквартирными домами?

АЛЕКСЕЙ МАКСИМОВ:

УК, как любая бизнес-структура, обязана генерировать прибыль. Другое дело, что эта отрасль требует высокого исполнительского мастерства и высококачественной организации всех внутренних процессов, построенных на клиентской лояльности. Довольный человек у тебя заказывает сантехника, а не вызывает через агрегаторы. В этом смысле бизнес не высокомаржинальный, но на больших оборотах.

ОЛЬГА МИЦЕЛОВСКАЯ:

Рентабельность напрямую зависит от размера дома. В крупных даже на самых низких тарифах и на начальном этапе эксплуатации УК зарабатывает, и немало. Да, когда кончается гарантийный срок от застройщика, возникает потребность увеличить тариф на текущий ремонт, больше случаев вандализма. Но это мало что меняет.

ИГОРЬ СИНЬКЕВИЧ:

Дотаций здесь никаких не бывает. Исполнение застройщиком за свой счёт своих же гарантийных обязательств всё-таки называть дотациями неправильно. И могу сказать, что если бы этот бизнес не приносил прибыли, им бы никто не занимался. И я в том числе.

ПАВЕЛ ГИНЬЕВ:

Есть ещё одна важная проблема, возможно, самая главная — долги за ЖКУ. Как вы её решаете? Идти в суд — единственный способ?

АНДРЕЙ НЕКРАСОВ:

Вот в моём доме неплательщикам электричество отключают...

МАРИНА АКИМОВА:

Сейчас разные «дополнительные способы» зачастую не работают. В Казани был случай, когда должникам перекрыли канализацию. Дело кончилось тем, что детей забрали в детдом, а суды теперь встают на сторону жильцов, если те обращаются по поводу таких мер.

ЛАРИСА ЧИСТЯКОВА:

Знаю о случае, когда УК, в которой развился просто кризис неплатежей, привлекла активистов из того же дома. И они ходили по квартирам и говорили: «Слушай, нас скоро отключат — заплати хотя бы часть». И это работало.

ВАДИМ УШАКОВ:

Если речь о том, что УК начисляет за тепло сверх всякой меры и не может объяснить, почему так вышло, а в ответ люди закрылись и не хотят платить, — это одна история. Но если компания выкладывает в открытом доступе все расчёты, здесь нужен самый обычный механизм взыскания дебиторской задолженности. И не потребуются никаких драконовских мер.

ЕЛЕНА ЩЕРБАКОВА:

В нашем комитете есть управление, как раз работающее с теми гражданами, которым требуется что-то разъяснить по вопросам жилищного законодательства, и с теми, кто имеет претензии к своим управляющим компаниям. В последнем случае мы переправляем обращения для внеплановой проверки в Государственную жилищную инспекцию.

Она же ведёт реестр УК, имеющих соответствующую лицензию (без неё работать нельзя). Сейчас в нём фигурируют 606 УК. Но только 369 из них на самом деле управляют многоквартирными домами. Остальные — это «мёртвые души». Через полгода бездействия их удалят из реестра.

НЕДВИЖИМОСТЬ И СТРОИТЕЛЬСТВО ПЕТЕРБУРГА

Информационно-издательский центр «Недвижимость Петербурга» проводит серию встреч с последующим информационным освещением на страницах сайта и газеты

ДИСКУССИОННЫЙ КЛУБ



ПРИГЛАШАЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ РЫНКА

Подробная информация:

NSP.RU
в разделе «Мероприятия»



ОТДЕЛ КОНФЕРЕНЦИЙ



(812) 575-35-41 ok@np-inform.ru

03.07.19

РАСПРОДАЖА НАЧИНАЕТСЯ?

Новая политика Смольного в сфере приватизации городского имущества и предоставления прав на него.

Модераторы:

Анастасия Ясинская,
Евгения Иванова



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ПРИ ГУБЕРНАТОРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

10.07.19

ОТ ДВОРОВОЙ ПЕСОЧНИЦЫ ДО НОВОЙ ГОЛЛАНДИИ

Петербург включился в процесс формирования современных общественных пространств с заметным опозданием, зато теперь пытается наверстать упущенное.

Надолго ли Смольный увлётся «зелёной» темой? Какова роль общественных пространств в строящихся ЖК? Как грамотно ими управлять и обслуживать?

Модераторы:

Анастасия Ясинская,
Евгения Иванова