

**ТРЕТЬЯ ВСЕУКРАИНСКАЯ НАУЧНО-
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
ПО ВОПРОСАМ САМООРГАНИЗАЦИИ НАСЕЛЕНИЯ
*г. Одесса, 17-18 сентября 2007 г.***

**КАЧЕСТВЕННЫЕ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ
УСЛУГИ – ОБЩЕЕ ДЕЛО
ВЛАСТИ И ГРОМАДЫ**

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

**Всеукраинская
общественная организация
«Ассоциация содействия
самоорганизации населения»**



**Одесский
общественный
институт социальных
технологий**

Сборник материалов Третьей всеукраинской научно-практической конференции по вопросам самоорганизации населения «Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и громады». Одесса, 17-18 сентября 2007 года / Под редакцией В. И. Брудного, А. С. Крупника, А. С. Орловского. – Одесса: ХОББИТ ПЛЮС, 2007. – 120 с.

В настоящей брошюре собраны материалы Третьей всеукраинской научно-практической конференции «Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и громады», которая состоялась в г. Одессе 17-18 сентября 2007 г. и была посвящена актуальным проблемам улучшения обеспечения населения качественными и финансово доступными жилищно-коммунальными услугами посредством создания действенных механизмов сотрудничества органов публичной власти с общественностью.

Брошюра адресована законодателям, депутатам местных советов, работникам органов исполнительной власти и местного самоуправления, научным работникам, студентам и слушателям вузов, а также всем, кто занимается вопросами совершенствования жилищно-коммунального хозяйства и локальной демократии.

Составители:

БРУДНЫЙ Владимир Исаакович, член правления – научный консультант Всеукраинской общественной организации «Ассоциация содействия самоорганизации населения», заместитель директора Одесского общественного института социальных технологий по научной работе, доктор философии;

КРУПНИК Андрей Семенович, заместитель председателя Всеукраинской общественной организации «Ассоциация содействия самоорганизации населения», директор Одесского общественного института социальных технологий, доцент Одесского регионального института государственного управления НАГУ при Президенте Украины, канд. полит. наук, доцент;

ОРЛОВСКИЙ Алексей Сергеевич, директор Программы «Усиление влияния гражданского общества» Международного фонда «Возрождение», член Общественного совета при Министерстве по вопросам жилищно-коммунального хозяйства Украины, доцент Одесского регионального института государственного управления НАГУ при Президенте Украины, канд. юрид. наук.



Брошюра издана при финансовой поддержке Международного фонда «Возрождение» в рамках проекта «За достойные жилищно-коммунальные услуги!»

© Брудный В. И., Крупник А. С., Орловский А. С., 2007

© Одесский общественный институт социальных технологий, 2007

© Всеукраинская общественная организация «Ассоциация содействия самоорганизации населения», 2007

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
РЕЦЕНЗИЯ на Концепцию Третьей всеукраинской научно-практической конференции «Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и громады», 17-18 сентября 2007 г., г. Одесса.....	9
Александр ПРОКОПЕНКО, секретарь Одесского городского совета, канд. тех. наук: <i>Приветствие участников конференции от имени Одесского городского совета</i>	12
Алексей ОРЛОВСКИЙ, директор Программы «Усиление влияния гражданского общества» Международного фонда «Возрождение», член Общественного совета при Министерстве Украины по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, доцент Одесского регионального института государственного управления НАГУ при Президенте Украины, канд. юрид. наук: <i>Приветствие участников конференции от имени Международного фонда «Возрождение»</i>	13
Вячеслав ТОЛКОВАНОВ, заместитель Министра Украины по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, доктор права: <i>Представление Общегосударственной программы реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства на 2007-2011 годы</i>	15
Евгения АБРАМОВА, начальник управления экономического анализа Главного управления развития инфраструктуры и энергообеспечения Одесской областной государственной администрации: <i>„Успех реформы – принципиальное изменение подходов к вопросам тарифообразования”</i>	31
Валерий РУБЦОВ, директор общественной организации «Институт местной демократии», канд. тех. наук: <i>„Общественный мониторинг качества жилищно-коммунальных услуг на основе человекоориентированных индикаторов”</i>	34
Владимир БРУДНЫЙ, член правления – научный консультант Всеукраинской общественной организации «Ассоциация содействия самоорганизации населения», заместитель директора Одесского общественного института социальных технологий по научной работе, доктор философии: <i>„Довольны ли мы качеством жилищно-коммунальных услуг?”</i>	48
Лариса ЩЕПЕТКИНА, председатель Херсонской городской общественной организации “Непосредственное народовластие”: <i>„Реформирование жилищно-коммунального хозяйства через непосредственное народовластие”</i>	59

Светлана СЛЕСАРЕНОК, председатель органа самоорганизации населения комитета микрорайона «Лузановский» в городе Одессе, председатель Общественной организации „Мама-86 – Одесса”: <i>„Роль неправительственных организаций в реформировании жилищно-коммунального хозяйства (на примере реализованных проектов)”</i>	64
Леонид ШТЕКЕЛЬ, член Общественного совета при Одесской областной государственной администрации, главный редактор газеты “Правое дело”: <i>„Изменение подхода к отношениям собственности на жилье – ключ к успеху реформ в сфере ЖКХ”</i>	68
Андрей РЕВА, заместитель Винницкого городского головы: <i>„Социальные аспекты реформирования жилищно-коммунальной сферы”</i>	71
Андрей СИДОРЕНКО, председатель органа самоорганизации населения комитета микрорайона «Жеваховский» в городе Одессе: <i>„Использование потенциала органов самоорганизации населения в решении актуальных проблем местного значения ”</i>	74
Светлана РАДЧЕНКО, председатель Совета общественности при Малиновской райадминистрации г. Одессы: <i>„Усиление общественного контроля как главный фактор выведения жилищно-коммунального хозяйства из кризиса ”</i>	76
Дмитрий СКОБЛИКОВ, председатель Днепропетровской городской общественной организации „Общественное действие”: <i>„Предложения к Концепции развития и реформирования жилищно-коммунального хозяйства города Днепропетровска ”</i>	78
Михаил ЗОЛОТУХИН, заместитель председателя Всеукраинской общественной организации «Ассоциация содействия самоорганизации населения», председатель Фонда развития города Николаева, депутат Николаевского городского совета: <i>„Общественный контроль за конкурсным отбором поставщиков жилищно-коммунальных услуг и в процессе осуществления ими своих функций ”</i>	84
Галина БОЦЕНКО, председатель органа самоорганизации населения комитета микрорайона «Южный А, Б» в городе Одессе: <i>„Роль органов самоорганизации населения в осуществлении общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства ”</i>	86
Артем СТОГНИЙ, начальник Управления по вопросам взаимодействия с органами самоорганизации населения Одесского городского совета: <i>„Использование потенциала органов самоорганизации населения в процессе проведения реформы в сфере жилищно-коммунального хозяйства ”</i>	88

Антонина КОВАЛЬЧУК, председатель Феодосийской городской общественной экологической организации «Мама-86-Феодосия»: „Информированный потребитель – надежный партнер поставщика жилищно-коммунальных услуг”.....	89
Андрей КРУПНИК, заместитель председателя Всеукраинской общественной организации «Ассоциация содействия самоорганизации населения», доцент Одесского регионального института государственного управления НАГУ при Президенте Украины, канд. полит. наук: „Повышение качества жилищно-коммунальных услуг – общее дело общественности и власти”.....	93
Валентин ПОПОК, частный предприниматель, эксперт по вопросам местного самоуправления: „Реформирование структуры управления жилищно-коммунальным хозяйством среднего города (50-100 тысяч жителей)”.....	100
Надежда ФЕДОСЕЕВА, заместитель начальника Главного Одесского областного управления по делам защиты прав потребителей Госпотребстандарта Украины: „Защита прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг”.....	105
Константин АЛЕКСЕЕНКО, начальник отдела по вопросам метрологии Государственного предприятия «Одессастандартметрология»: „Метрология – фундамент для защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.....	108
РЕЗОЛЮЦИЯ Третьей всеукраинской научно-практической конференции «Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и громады».....	111
Информация о Всеукраинской общественной организации «Ассоциация содействия самоорганизации населения».....	116
Информация об Одесском общественном институте социальных технологий.....	118

ВВЕДЕНИЕ

17-18 сентября 2007 г. в Одессе состоялась Всеукраинская научно-практическая конференция на тему: "Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и общественности", организованная Общественным советом при Министерстве по вопросам жилищно-коммунального хозяйства Украины, Одесским городским советом, Всеукраинской Ассоциацией содействия самоорганизации населения и Одесским общественным институтом социальных технологий при поддержке Международного Фонда "Возрождение".

Необходимость проведения подобной конференции вызвана критической ситуацией, сложившейся в сфере предоставления населению жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), которая характеризуется следующими **наиболее острыми проблемами**:

- **основные фонды** отрасли ЖКХ изношены в среднем по Украине на 85 %, что ведет к увеличению расходов предприятий, предоставляющих ЖКУ. Имеются в виду, прежде всего, услуги по содержанию жилья, благоустройства придомовых территорий, электро-, газо-, водо-, теплообеспечению и др.;

- до настоящего времени четко не определен **перечень** коммунальных услуг и услуг по управлению домом, сооружением или группой домов, отсутствуют обоснованные и официально утвержденные **нормы и стандарты** на качество большинства видов ЖКУ;

- **тарифы** на ЖКУ не пересматриваются после изменения цен на энергоресурсы, уровня минимальной зарплаты, цен на ГСМ, запчасти, строительные материалы, что делает практически невозможной безубыточную работу исполнителей услуг и подрывает экономическую основу ЖКХ, а отсутствие рентабельности в тарифах на ЖКУ осложняет инвестирование и развитие предпринимательства в этой сфере;

- не смотря на принятие государством в последние годы ряда **нормативных актов**, в процессе реформы ЖКХ так и не удалось пока сформировать конкурентную среду в сфере предоставления ЖКУ, а простое повышение тарифов оказалось недостаточным условием для монополизации этой сферы и прихода туда частного инвестора;

- **общественный контроль** за качеством услуг, порядком формирования и реализацией тарифов почти отсутствует. Органы местной власти и предприятия ЖКУ крайне неохотно допускают жителей к непосредственному участию в решении проблем содержания жилищного фонда и контролю качества ЖКУ, в том числе силами ОСМД, ЖСК и органов самоорганизации населения;

- процедура **получения субсидий** гражданами является слишком громоздкой, а оплата за потребленные услуги и получение населением всевозможных справок сопряжено, как правило, с неоправданными потерями времени в очередях в коммунальных службах и на предприятиях ЖКУ;

- законодательство Украины не предусматривает **никаких санкций** в отношении потребителей ЖКУ за несвоевременный расчет за потребленные услуги, не предусмотрены и рычаги влияния органов местного самоуправления на руководство ОСМД, ЖСК в случае нарушения ими правил содержания домов, сооружений и придомовых территорий, за нарушение ими интересов отдельных потребителей – членов ОСМД.

По данным социологических исследований, **главной проблемой** в сфере ЖКХ остается крайнее недовольство населения качеством ЖКУ и в целом системой их предоставления. Кроме того, уровень доходов большинства населения не позволяет платить по новым тарифам в полном объеме.

В этих условиях ни государство в лице высших органов законодательной и исполнительной власти, ни местные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, как и сами предприятия, предоставляющие населению ЖКУ, **не могут самостоятельно справиться** с многочисленными проблемами в этой сфере.

Главной целью Конференции была выработка предложений по улучшению обеспечения населения качественными и финансово доступными ЖКУ и создание в Украине действенных механизмов сотрудничества органов публичной власти всех уровней с общественностью в лице научных и некоммерческих организаций, органов самоорганизации населения, ОСМД, ЖСК, а также предприятий всех форм собственности, поставляющих ЖКУ, по внедрению этих предложений в жизнь.

В Конференции **приняли участие** руководители и ведущие специалисты органов исполнительной власти и местного самоуправления, которые занимаются вопросами обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами, научные работники, лидеры общественных организаций, объединений потребителей, руководители органов самоорганизации населения – более чем 50 участников из Киева, Днепропетровска, Львова, Николаева, Донецка, Луганска, Харькова, Макеевки, Винницы, Херсона, Одессы и других городов.

На пленарных и секционных заседаниях участники конференции **обменялись опытом** и мнениями по вопросам оценки качества ЖКУ, порядка формирования и обоснованности тарифов, учета потребленных услуг, рационального использования средств при выполнении ремонтов жилья, организации общественного контроля и механизмов ответственности поставщиков и потребителей, демополизации сферы ЖКУ и развития конкуренции среди их поставщиков, механизмов сотрудничества органов власти и общественности, усовершенствования нормативного обеспечения жилищно-коммунальной сферы и др.

Заместитель Министра Украины по вопросам жилищно-коммунального хозяйства Вячеслав Толкованов презентовал разработанный специалистами Министерства новый проект государственной Программы реформирования ЖКХ на период 2007-2011 гг., предусматривающей широкое участие общест-

венности во всех процессах обеспечения высокого качества и финансовой доступности ЖКУ.

По итогам напряженных дискуссий участники конференции приняли **Резолюцию** с конкретными рекомендациями для применения на всех управленческих уровнях – общегосударственном, региональном, местного самоуправления, самоорганизации населения, а также на уровне объединений граждан и потребителей ЖКУ.

РЕЦЕНЗІЯ

НА КОНЦЕПЦІЮ ТРЕТЬОЇ ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ „ЯКІСНІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ – СПІЛЬНА СПРАВА ВЛАДИ І ГРОМАДИ”

17-18 вересня 2007 року, м. Одеса

В Україні, яка переживає затяжну трансформаційну політичну кризу, існує багато проблем, у тому числі і в соціально-економічній сфері суспільства, що потребують свого розв’язання у короткий час.

Однією з найбільш болючих проблем є реформування житлово-комунальної сфери, яке незважаючи на прийняття нормативних актів на загальнодержавному і міських рівнях, тупцюється на місці. Так, залишаються не вирішеними питання демонополізації ЖКГ, залучення приватного інвестора до забезпечення населення житлово-комунальними послугами, диференціація тарифів на споживчі послуги та інші. Таким чином, тема Всеукраїнської конференції є надзвичайно своєчасною і актуальною.

Концепція виходить з основних прав і свобод людини та громадянина на достойне життя, на задоволення таких нагальних потреб, як послуги з утримання житла та інших комунальних послуг. Визначає мету, завдання конференції, пропонує до обговорення питання щодо покращення житлово-комунальної сфери, взаємодії громадських організацій з державними і діловими колами.

Не викликає заперечень мета конференції: „Вироблення ефективних рішень щодо принципового покращення забезпечення населення якісними та фінансово доступними житлово-комунальними послугами зі створенням в Україні дієвих механізмів співпраці органів публічної влади з громадськістю по впровадженню цих рішень у життя.”

Завдання конференції відповідають її меті і спрямовані на розв’язання багатоаспектних проблем у житлово-комунальній сфері.

У контексті теми конференції одним із важливих завдань є вироблення обґрунтованих практичних пропозицій щодо забезпечення населення фінансово доступними, якісними житлово-комунальними послугами.

Концепція Всеукраїнської науково-практичної конференції “Гідні житлово-комунальні послуги – спільна справа влади і громади” являє собою узгоджений комплекс заходів, пропозицій які сприятимуть:

- виробленню державно-управлінських рішень щодо створення ефективної системи забезпечення споживачів якісними житлово-комунальними послугами;
- створенню сприятливого клімату у ЖКГ для приватних інвесторів;
- посиленню ролі громадськості у вирішенні питань з благоустрою і захисті прав споживачів житлово-комунальних послуг;
- підвищенню рівня поінформованості населення.

Ми згодні з тим, що головним механізмом розвитку ЖКГ повинно стати удосконалене соціальне партнерство між місцевими органами влади, органами

місцевого самоврядування, бізнесом, НДО, органами місцевого самоврядування. Але сьогодні, на жаль, в умовах відсутності соціально-політичної та економічної незалежності партнерів, принципово не можливо говорити про розвиток партнерських відносин. Тому слід зазначити, що устремління до підвищення ефективності кризової системи ЖКГ, вимагає не тільки пошуку нових форм партнерства між владою і громадою, а й розуміння того, що “формальна власність” мало ефективна, якщо відсутні засоби її використання.

Одним із вагомих чинників успішного руху до ринкових відносин у житлово-комунальній сфері, встановлення нормативів і стандартів, є надійність “правових інститутів”, які захищають, та їх здатність аналізувати конкретні ситуації, які виникають у даній сфері. Тому надзвичайно важливим є включення авторами для обговорення питань щодо законодавства України з питань нормативної бази та механізмів співпраці влади і громади у забезпеченні населення гідними ЖКП”, а також проекту рішення Одеської міської ради “Про забезпечення участі мешканців міста у його благоустрої та покращенні надання житлово-комунальних послуг”.

Позитивним, на наш погляд, є всебічне окреслення проблем, що склалися у ЖКГ і включення відповідних питань для обговорення учасниками у ході дискусії на конференції, напрями якої також запропоновані авторами-розробниками.

Структура Конференції: планується пленарне засідання, робота двох секцій:

I секція: Позитивний досвід та шляхи розв’язання проблем забезпечення населення гідними ЖКП;

II секція: Нормативна база та механізми співпраці влади і громади у забезпеченні населення гідними ЖКП.

У соціально-політичному аспекті Концепція і сама Всеукраїнська конференція сприятимуть залученню громади до активного процесу поліпшення умов життя, участі у вирішенні нагальних проблем суспільства

На Конференцію підготовлено роздаткові матеріали, що сприятиме плідній роботі її учасників. На наш погляд, було б бажано включити до них матеріали (якщо є можливість) з диференціації тарифів на ЖКП.

Результати проведеної оцінки дають можливість зробити наступні узагальнюючі **висновки**:

1. Житлово-комунальна система в Україні, внаслідок чергового перерозподілу власності і передачі її бізнес-структурам без конкурсів і консультацій з громадськістю, знаходиться у кризовому стані і потребує активізації механізмів її реформування.

2. Дані аналізу стану ЖКГ, відображені у матеріалах і висновках розробників Концепції, вказують на необхідність розробки механізму впливу громадськості на:

- удосконалення нормативної бази щодо реформування ЖКГ і створення сприятливого клімату для інвестицій в житлово-комунальну сферу;
- спрощення перегляду господарськими судами справ ЖКГ та забезпечення прийняття об’єктивних рішень.

3. Для забезпечення населення гідними житлово-комунальними послугами особливу увагу слід спрямувати на розробку механізмів співпраці влади і громади.

4. Концепція має відкритий формат і відкриває простір для обговоренням і партнерства усіх зацікавлених сторін.

5. Концепція, розроблена фахівцями-науковцями, практиками, представниками громадськості, заслуговує високої оцінки і в цілому сприятиме досягненню результатів, на які спрямовані мета і завдання Конференції.

Рекомендації розробникам Концепції про включення таких **пропозицій**:

1. Згідно до плану дій Україна – Європейський Союз (розд. 2.2 п. 6) доцільно було б включити до розгляду на Конференції питання щодо забезпечення наближення стандартів України до стандартів і практики ЄС у житлово-комунальній сфері.

2. За результатами Конференції розробити методику покрокового відстоювання прав споживачів житлово-комунальних послуг у різних інстанціях (у тому числі й через судову систему) і видати брошуру.

ЛАЗАРЕВА Т. М., к.п.н, доцент,
голова комісії з питань праці та соціального захисту Громадської Ради при Харківській державній адміністрації, заступник голови правління Центру прав людини “Древо життя”

*Александр ПРОКОПЕНКО,
секретарь Одесского
городского совета (г. Одесса),
кандидат технических наук*

ПРИВЕТСТВИЕ УЧАСТНИКОВ КОНФЕРЕНЦИИ ОТ ИМЕНИ ОДЕССКОГО ГОРОДСКОГО СОВЕТА

Рад приветствовать Вас, дорогие коллеги! Хочу отметить, что проблемы, которые поднимаются на научно-практических конференциях, становятся все серьезнее и серьезнее. Дело в том, что взаимодействие в нашем городе органов местного самоуправления с органами самоорганизации населения выходит на новый уровень и Одесский городской совет делает для этого все возможное. В нашем городе впервые в Украине было создано управление по взаимодействию с органами СОН, думаю, что в скором времени в Одессе будет принята Программа развития самоорганизации на пятилетний период. Мы примем и новый бюджет для органов самоорганизации населения.

Межсекторное взаимодействие в сфере жилищно-коммунальной сфере тяжело недооценить. Но без того, что каждый гражданин осознает, что жилищно-коммунальные услуги – это такой же товар, как и все остальное, что приходится покупать, продвижения дальше не будет. А товар должен быть качественным, и за него нужно платить.

Городские власти часто попадают в замкнутый круг, когда просят население оплатить жилищно-коммунальные услуги, чтобы не было задолженности. А население в ответ соглашается платить только за качественные и реально полученные услуги. Если мы вырвемся, наконец, из этого круга, то выйдем на новый уровень обслуживания населения.

Я представляю город Одессу в Ассоциации городов Украины. Практически на каждом заседании Ассоциации мэры городов говорят о проблемах в жилищно-коммунальном секторе. То, что инициаторы конференции собрали сегодня в этом зале таких представительных лиц, специалистов, говорит о том, насколько вырос интерес к этой теме со стороны, как органов власти, так и общественных формирований.

Желаю вашей конференции удачных практических результатов, чтоб обмен опытом помог избежать ошибок, которые допускались! Такой подход поможет нам решить самую главную задачу – наладить предоставление действительно качественных жилищно-коммунальных услуг, и тем самым улучшить жизнь каждого гражданина Украины.

*Алексей ОРЛОВСКИЙ,
директор Программы «Усиление
влияния гражданского общества»
Международного фонда
«Возрождение», член Общественного
совета при Министерстве Украины
по вопросам жилищно-коммунального
хозяйства, доцент Одесского
регионального института государ-
ственного управления НАГУ при
Президенте Украины, кандидат
юридических наук (г. Киев – Одесса)*

ПРИВЕТСТВИЕ УЧАСТНИКОВ КОНФЕРЕНЦИИ ОТ ИМЕНИ МЕЖДУНАРОДНОГО ФОНДА «ВОЗРОЖДЕНИЕ»

Уважаемые участники конференции! Дорогие друзья!

Мне бесспорно приятно, что та инициатива, которая зародилась в Одессе несколько лет назад (а если говорить глобально, наверное, лет десять назад), связанная с развитием движения самоорганизации населения, вовлечения общественности в решение различных проблем, в том числе в жилищно-коммунальной сфере, продолжает активно развиваться. Если предыдущие наши встречи касались общих, концептуальных вопросов развития органов самоорганизации населения в Украине, то сегодняшняя конференция имеет целевую направленность и посвящена исключительно проблемам, связанным с ситуацией в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Мы сейчас приближаемся к выборам. Но я категорически не хочу, чтобы в нашем зале звучали какие-либо предвыборные моменты. Проблема, которую мы обсуждаем, не имеет политической окраски. Она объединяет всех, независимо от политических взглядов. Потому что все мы являемся жителями своих городов, и проблемы качества жилищно-коммунальных услуг, повышения прозрачности этой сферы, налаживания взаимодействия между общественностью и органами власти – это как раз те аспекты, которые нас объединяют.

С другой стороны, проведение этой конференции поддержал Международный фонд «Возрождение». Сейчас Фонд в целом, и его Программа «Усиление влияния гражданского общества», которую я возглавляю, принципиально меняет свои подходы к направлениям этой деятельности. Одним из ключевых направлений Программы, как в этом году, так и в последующие годы, является развитие органов самоорганизации населения, содействие проведению реформ в сфере предоставления жилищно-

коммунальных услуг и т.д. Поэтому проведение такой конференции получило поддержку со стороны Международного фонда «Возрождение».

В последующие годы мы планируем ряд мероприятий, связанных со сферой жилищно-коммунального хозяйства. Например, планируется обеспечить поддержку созданного при Министерстве Украины по вопросам жилищно-коммунального хозяйства Общественного совета. Кроме этого, мы будем обеспечивать сопровождение ряда нормативных разработок, проводить специальные конкурсы для поддержания различных общественных инициатив, направленных на решение проблем в сфере ЖКХ.

Пользуясь случаем, могу предложить представителям городов с населением до 100 тысяч жителей принять участие в объявленном Международным фондом «Возрождение» конкурсе и подать свои проекты. Эти проекты также могут касаться проблем жилищно-коммунального хозяйства. Именно в таких небольших городах, как правило, общественная активность присутствует либо в недостаточном объеме, либо не получила еще надлежащей поддержки со стороны грантодающих организаций.

Хочу заверить вас, что в ближайшие годы, а я думаю, что проблемы жилищно-коммунального хозяйства еще придется решать совместными усилиями не один год, это направление будет одним из приоритетных в деятельности Международным фонда «Возрождение».

В'ячеслав ТОЛКОВАНОВ,
заступник Міністра України
з питань житлово-комунального
господарства (г. Київ),
доктор права

ПРЕДСТАВЛЕННЯ ЗАГАЛЬНОДЕРЖАВНОЇ ПРОГРАМИ РЕФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА 2007-2011 РОКИ

Насамперед, шановні учасники конференції, передаю вам слова вітання Міністра з питань житлово-комунального господарства Олександра Павловича Попова.

22 серпня цього року на засіданні Кабінету Міністрів України в місті Полтава, присвяченому питанню реформування житлово-комунального господарства, було схвалено проект Закону України “Про Загальнодержавну стратегію реформування житлово-комунального господарства на 2007 – 2011 роки”. На сьогодні базовим законом, як ви знаєте, в рамках якого ми працюємо, є Загальнодержавна стратегія реформування житлово-комунального господарства на 2005 – 2010 роки, яка була схвалена Парламентом в 2004 році.

Після утворення нового Міністерства в березні цього року вся нова команда, яка прийшла разом з Міністром Олександром Павловичем Поповим, працювала над удосконаленням існуючої нормативно-правової бази та підходів до реформування житлово-комунального господарства.

Важливий сегмент, якого бракувало, на нашу думку, це питання участі громадськості в реформуванні житлово-комунального господарства. Цей елемент ми виділили як одне з основних завдань. Без участі громадськості неможливо буде досягти проголошених завдань цієї реформи. І насамперед у питанні реформування та модернізації житлового фонду.

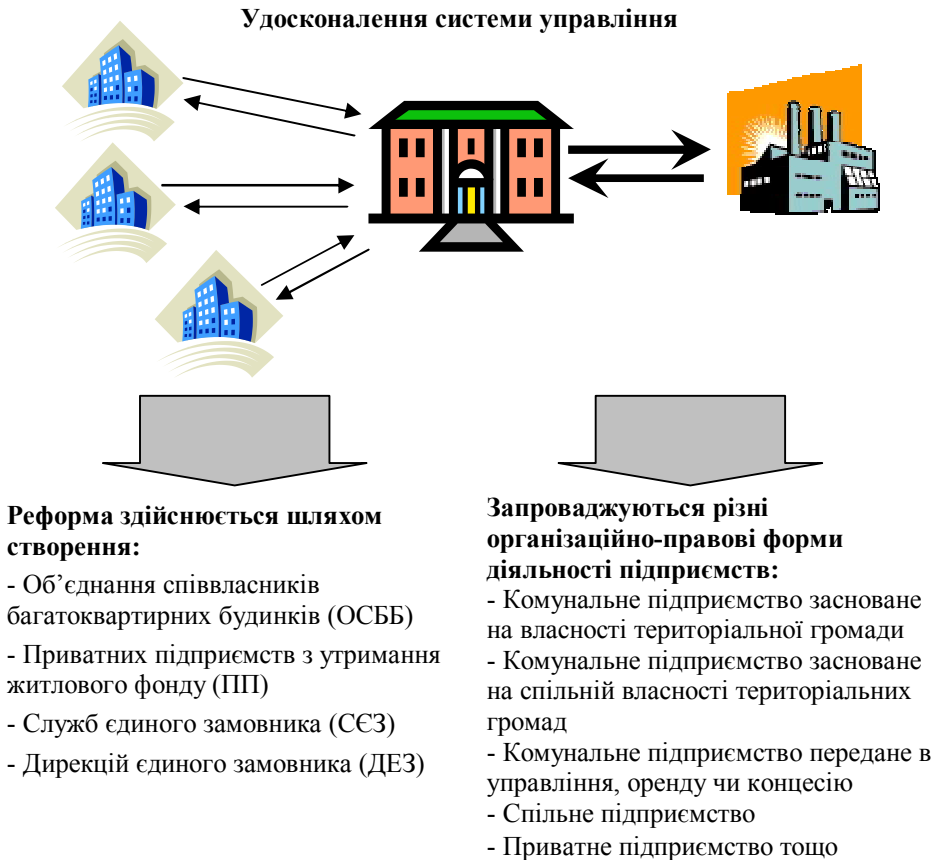
Перейду до презентації законопроекту. На сьогодні в сфері житлово-комунального господарства набули чинності 14 законів, 43 постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України. Можна сказати, що перші кроки щодо утворення нормативно-правової бази для регулювання відносин у житлово-комунальному господарстві, вже зроблені. Але є один з основних законів, якого бракує, це Житловий Кодекс. З ним історія вже давня, в минулому році він був ухвалений Верховною Радою, але Президент України наклав на нього вето. З урахуванням зауважень Президента наше Міністерство його доопрацювало. По суті положення залишились ті ж самі, але були додано чи уточнено положення щодо об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

Цей законопроект також влітку 2007 року був схвалений на засіданні Кабінету Міністрів і передано в Верховну Раду. Як кажуть досвідчені фахівці Міністерства, на їх пам'яті це вже 17-та редакція нового Житлового Кодексу. Але і його спіткала невдача з цим Парламентом, який був достроково розпущений.

А новий Кабінет Міністрів вже після цих виборів має по процедурі знов розглянути, схвалити та передати у Верховну Раду цей проект.

Те, що ми маємо на сьогодні, - це сучасний ринок житлово-комунальних послуг, маємо ЖЕК, тобто монополіста, надавача цих послуг, і говоримо про те, як реформа має здійснюватись. Те, в якому напрямку має здійснюватися удосконалення системи управління, зображено на схемі 1.

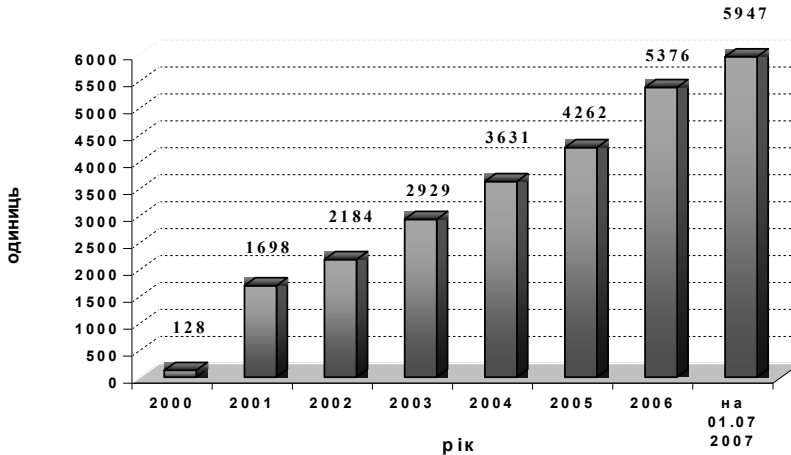
Схема 1.



Щодо динаміки створення об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, станом на 1 липня 2007 р. в Україні створено 5 947 ОСББ (графік 1). Найбільший відсоток – це місто Бердянськ, де вже сьогодні 40% житлового фонду – це ОСББ, хоча зараз і вони відчувають певну затримку. Найбільша динаміка створення ОСББ була в 2004 році, потім темпи уповільнюються.

Графік 1.

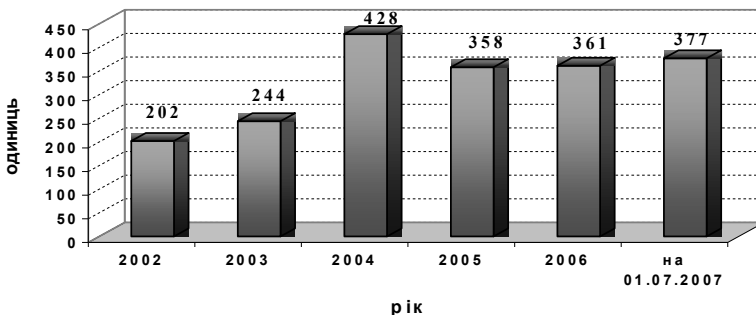
Динаміка створення об'єднань співвласників багатоквартирних будинків



Щодо підприємств-надавачів житлово-комунальних послуг, часто, особливо журналісти, мені задають питання: «Так що, ми приватизуємо підприємства ЖКГ?» Я наголошую, що ми говоримо перш за все про оптимізацію їхньої роботи. Насамперед, щоб вони звичайно залишалися в комунальній власності. Такі форми як оренда, концесія – це залучення приватного капіталу без зміни форми власності. Для цього є відповідна нормативна база, яку, звичайно, потрібно удосконалювати, над чим ми працюємо. Поки що про приватизацію не йдеться. Не можна виключати, правда, можливості приватизації таких підприємств, якщо всі інші засоби оптимізації їхньої роботи не дадуть результати. Це має бути вже останній варіант після певного обговорення та вивчення ситуації експертами.

Графік 2.

Динаміка створення приватних підприємств з утримання житла

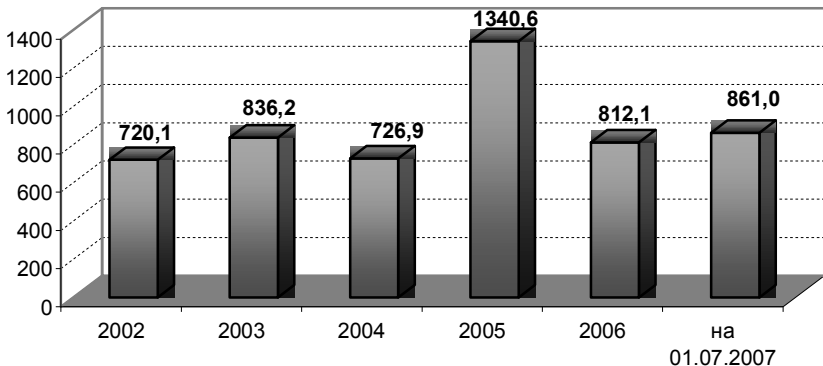


На сьогодні у сфері водопровідно-каналізаційного господарства працюють 354 підприємства комунальної власності, у сфері комунальної теплоенергетики всього працюють 273 підприємства.

Одним з основних напрямів реформи це забезпечення безбиткового функціонування підприємств житлово-комунального господарства (графік 3). Видно, що найбільші збитки господарство зазнало в 2005 році – більше мільярда гривень. Не краще ситуація і в цьому році. Всі погодяться, що таке становище є ненормальним. Держава не повинна фінансувати чи модернізувати збиткові підприємства.

Графік 3.

Збитки житлово-комунального господарства



З цим пов'язано питання тарифної політики, яке є болючим для населення. Все ж таки теза, що ми повинні знижувати тарифи, є популістським лозунгом, який можна використовувати напередодні виборів для підвищення рейтингу. Це не призведе до позитивних результатів. Ми маємо підвищувати добробут громадян – підвищувати зарплати, пенсії, доходи громадян мають збільшуватись для того, щоб тарифи були реальними і наші громадяни могли їх оплатити.

Питання тарифів треба деполітизувати, про нього повинні говорити фахівці, говорити прозоро, щоб громадяни були достатньо поінформовані. Але як ви знаєте, питання тарифної політики – це відповідно до закону компетенція органів місцевого самоврядування. Тут і є поле для взаємодії громади та місцевої влади.

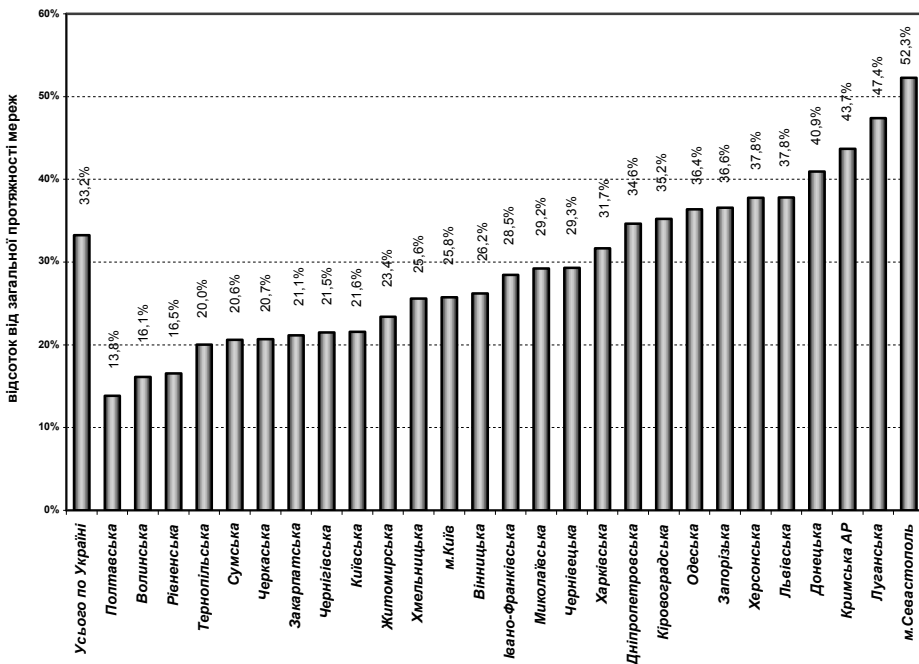
Хочу навести приклад: була в Україні одна міська громада, яка взяла позику в міжнародній фінансовій організації на модернізацію мереж водопостачання та водовідведення. Зараз проект закінчується, його навіть подовжили на рік. І ось приходить звіт Рахункової палати, що протягом здійснення цього проекту водоканал в цьому місті був та залишається збитковим. Люди не будуть вникати у суть, що по суті там були проведені певні роботи, люди побачать, що це підприємство збиткове. А збиткове – тому що не був встановлений реальні тарифи для роботи цього підприємства.

Рівень оплати послуг споживачами – це також серйозне питання. Якщо порівнювати послуги з хлібом, то нікому ніде в магазині в борг хліб не дадуть. Так само і в житлово-комунальному господарстві. Дійсно, потрібно людям розказувати, але це ненормальне явище, що в нас така велика заборгованість: на сьогодні по житлу більш-менш, по воді – 87%, але є регіони, де заборгованість по оплаті послуг досить серйозна.

Ми ознайомимо також вас з інформацією (графік 4) щодо сучасного стану водопровідних та каналізаційних мереж – їхньої ветхості та аварійності на 2006 рік. На сьогодні по Україні 33% мереж знаходяться у ветхому або аварійному стані. Найбільший відсоток (52%) – в місті Севастополі. В Одесі також цей відсоток теж великий – 36,4%.

Графік 4.

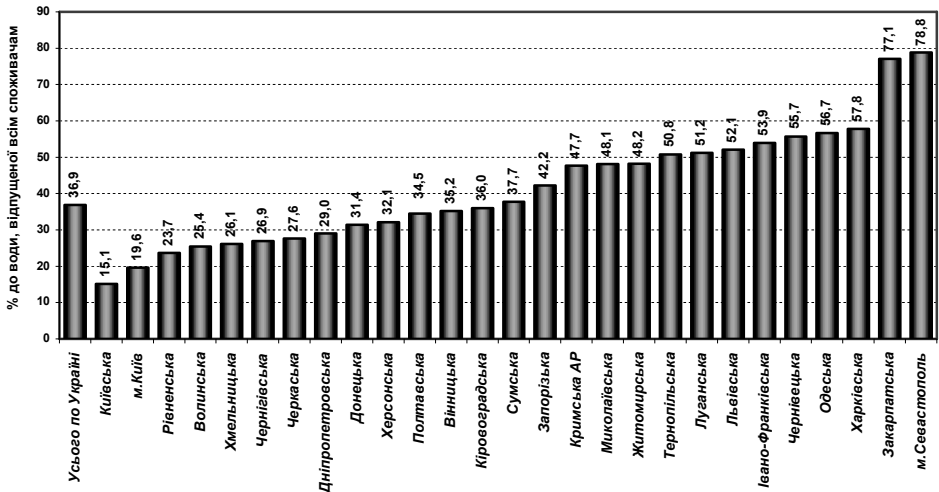
Водопровідно-каналізаційне господарство за 2006 рік.
Частка ветхих і аварійних водопровідних та каналізаційних мереж у розрізі регіонів Щодо рівня втрат та необлікованих витрат води (графік 5), то



він складає в цілому по Україні 36%. Тут знов на першому місці місто Севастополь – 78,8%, а в Одесі цей рівень складає 56,7%. Про яку економію можна говорити при таких показниках?

Графік 5.

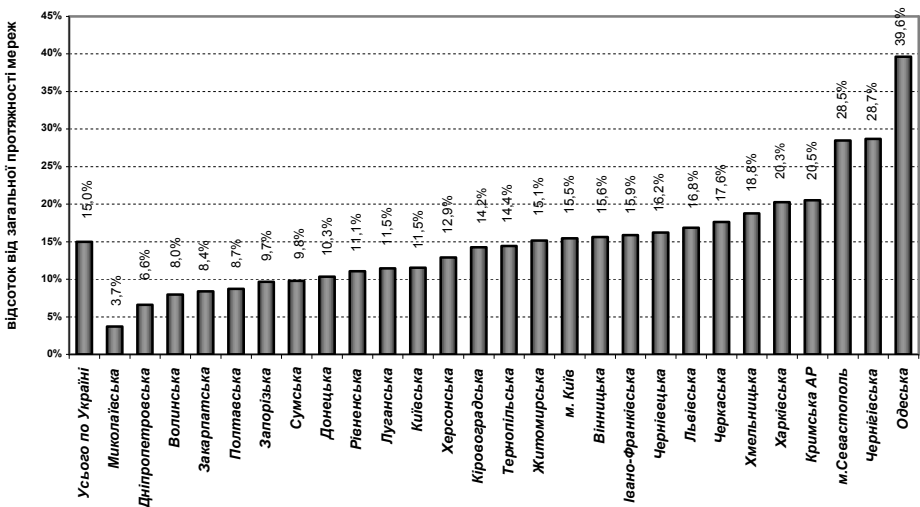
Водопровідно-каналізаційне господарство за 2006 рік. Рівень втрат та необлікованих витрат води у розрізі регіонів



Мережі комунальної теплоенергетики також не в кращому становищі (графік 6). Частка ветхих та аварійних мереж по Україні складає 15%, а по Одеській області цей показник найвищий – майже 40%.

Графік 6.

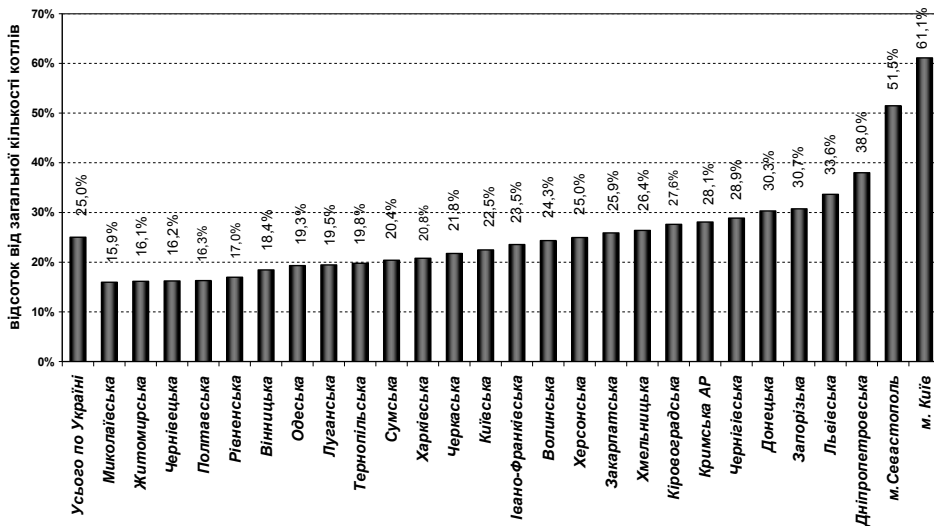
Комунальна теплоенергетика за 2006 рік. Частка ветхих і аварійних теплових мереж у розрізі регіонів



Наступний графік (графік 7) показує частку котлів з терміном експлуатації більше 20 років. Всього по Україні – 25%, а на першому місці місто Київ із 61,1% таких котлів. Міська влада Києва проводить роботу щодо покращення цього показника, є певні інвестиційні проекти, зокрема позика від Світового Банку.

Графік 7.

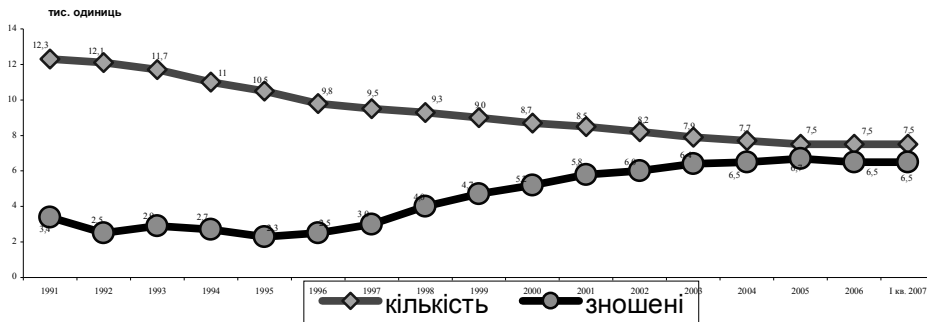
Комунальна теплоенергетика за 2006 рік. Частка котлів з терміном експлуатації більше 20 років у розрізі регіонів



Якщо ми подивимось на динаміку старіння трамваїв та тролейбусів (графік 8), то побачимо, що в 1991 році трамвайно-тролейбусний парк України становив 13 000 одиниць. З них застарілих було 3 400 одиниць – біля 27% від загальної кількості. На сьогодні трамвайно-тролейбусний парк становить 7 500 одиниць, з них термін старіння переткнуло вже 6 500 одиниць.

Графік 8.

Динаміка старіння трамвайних вагонів в тролейбусів



Звичайними заходами оновити майже весь парк неможливо, для цього не вистачить бюджетних коштів. Віце-прем'єр Міністр Володимир Рибак одним з перших почав говорити про окремі програми лізингу, зокрема, в цій галузі. Міський електротранспорт займає дуже значне місце в плані екологічності.

Стратегія реформування має дуже просту та прозору схему. Є основний базис стратегії, завдання – їх шість. Весь текст Закону і додатки відповідає цим завданням. Після цього йдуть заходи, фінансове обґрунтування та результати.

Завдання реформи такі:

- Організація ефективного управління у сфері виробництва і надання житлово-комунальних послуг (ефективний менеджмент),

- Поглиблення демонополізації житлово-комунального господарства, створення конкурентного середовища на ринку житлово-комунальних послуг. Щоб користувачі послуг мали право вибору – хто їм буде надавати більш дешеві та якісні послуги.

- Забезпечення беззбиткового функціонування підприємств житлово-комунального господарства. Вони мають бути рентабельними та мають себе окупувати. Ми працюємо в ринкових відносинах.

- Технічне переоснащення житлово-комунального господарства, скорочення питомих показників використання енергетичних і матеріальних ресурсів на виробництво житлово-комунальних послуг. Ми зараз маємо говорити відкрито, щоб наша економіка, в тому числі житлово-комунальне господарство, через пару років через певний популізм не попала в дуже серйозну ситуацію, що збільшення ціни на енергоносії є загальносвітовою тенденцією. Незалежно від відносин, скажімо, з Росією, ми повинні розуміти, що ціна буде все одно збільшуватися, наближуючись до світового рівня.

Дійсно, в сучасному стані житлово-комунальне господарство не витримає цієї ціни, і тому потрібно впроваджувати енергозберігаючі технології в усіх галузях житлово-комунального господарства. І це має бути пріоритетом. Будь яка держава або міжнародні програми, які зараз приходять на Україну, в них питання енергозбереження є одним з пріоритетних. Будемо реалістами: все одно через 10-20 років Росія нам встановить світову ціну на газ.

- Залучення інвестицій та співпраця з міжнародними фінансовими та донорськими організаціями. Якщо взяти досвід західних країн – Польщі, Угорщини, – вони здійснили реформи, в тому числі в житлово-комунальному господарстві не тільки за рахунок державних коштів. Біля 25-30% були надані з боку держави, а все інше – залучені кошти. Це кошти приватні – або національні, або іноземні, європейські позики. Але там було створено нормальну інфраструктуру для роботи з приватним капіталом, створені сприятливі умови для того, щоб інвестор прийшов. Ніде в Європі нема вартісної ставки 17-18%, яка зараз встановлена в Україні. В розвинутих країнах – це 3-5%. Однією з програм є зменшення державою фінансових ризиків, можливо, на першому етапі, розробка системи покриття державою цієї різниці в банківських процентах, для того, щоб міста могли брати під інвестиційні проекти позики.

– Забезпечення громадської підтримки реформи житлово-комунального господарства. Вперше на державному рівні заговорили комплексно про участь громадськості та важливість цього аспекту та виписали це в законі. Насамперед ця реформа йде для громадян, і вони мають право бути обізнані про завдання, хід реалізації та результати реформи. Якщо проаналізувати, інформування громадян в нас йде уривками, і переважно ця галузь висвітлюється в негативі. Щодо змін, які несе реформа, повинен бути певний консенсус в суспільстві, а не спекулювання над тими чи іншими аспектами. Будь-який уряд після приходу до влади повинен вирішити питання, як 15 жовтня подати людям тепло, як люди будуть забезпечуватися певними житлово-комунальними послугами. Треба максимального деполітизувати цю сферу, потрібна нормальна мова експертів.

Заходи щодо реалізації реформи складаються з чотирьох складових: нормативно-правове забезпечення, науково-технічне забезпечення, організаційне та фінансове забезпечення. Зараз наше Міністерство намагається переконати Міністерство фінансів і сподіваємось працювати вже з початку наступного року за такою схемою. Ми хочемо реалізувати 15 бюджетних цільових програм. Кожна з програм має чітке завдання, етапи реалізації, очікувані результати, бюджет, та тих, хто нею буде управляти.

Ми наголошуємо, що на центральному рівні потрібно мати державний орган, в даному випадку Міністерство, який потрібно зберегти. На жаль, це відомство протягом минулих двох років було чотири рази реорганізовано, і це негативно впливало на реалізацію реформи. Звичайно, потрібно мати й регіональні групи управління. Крім того, на рівні регіонів повинні бути подібні бюджетні програми, щоб вони стикалися. Виникають зони відповідальності. Такі програми на регіональному рівні повинні вести місцеві органи державної влади, органи місцевого самоврядування, населення, і головне – щоб був бажаний результат.

Якщо конкретно, це такі програми:

Програма 1. Загальне керівництво та управління у житлово-комунальній сфері.

Програма 2. Надання державної підтримки реалізації інвестиційних проєктів з технічного переоснащення та капітального ремонту житлових будинків, в яких створюються нові або функціонують ОСББ та малоповерхового застарілого житлового фонду. Ми будемо працювати з так званими окремими пілотними громадами. Ми їх називаємо міста-партнери в реалізації програми. Зараз це 83 громади. Мова йдеться про те, що держава, надаючи певну субвенцію чи дотацію на реалізацію програм модернізації житлового фонду, виставляє перед органами місцевого самоврядування певні вимоги. Не просто взяти гроші та витратити. Треба мати чіткі завдання. Модернізуючи чи реставруючи певне житлове приміщення органи місцевого самоврядування беруть зобов'язання утворити там ОСББ.

Програма 3. Реалізація заходів з енергозбереження у житлово-комунальному господарстві України.

Програма 4. Державна підтримка створення спеціалізованої державної установи для кредитування проектів у житлово-комунальній сфері – Фонд розвитку ЖКГ. Тобто ми визнаємо неможливість кредитування при банківській ставці 17-18% і не хочемо, щоб всі ці кошти йшли до комерційних банків. Тому ми хочемо відпрацювати механізм утворення державної фінансової установи для роботи в цьому секторі, яка буде компенсувати цю різницю в тій ставці, яку будуть отримувати банки і тій, яку будуть отримувати органи місцевого самоврядування. Ми її визначили на рівні 8%, що є найбільш перспективним показником.

Програма 5. Реалізація інвестиційних проектів у системі теплопостачання України.

Програма 6. Державна підтримка розвитку міського електротранспорту України насамперед через механізми лізингу.

Програма 7. Державна підтримка розвитку сфери благоустрою та комунального обслуговування, в тому числі шляхом створення органів самоорганізації населення. Враховуючи досвід зарубіжних країн, саме об'єднання громадян здатні виконувати чи брати на себе певні зобов'язання у сфері благоустрою. Для цього потрібно стимулювати активність та діяльність органів самоорганізації населення, в тому числі і надаючи їм фінансову підтримку. Якщо громадяни будуть індиферентно та байдуже дивитися на те, що коїться під їхніми будинками, то ніяка держава або мерія це питання не вирішить.

Програма 8. Розвиток водопровідно-каналізаційного господарства України. Це пріоритет, враховуючи сучасний стан мереж.

Програма 9. Наукове забезпечення реформування, розвитку житлово-комунального господарства. Наука повинна мати прикладний характер і повинна забезпечувати здійснення реформи, насамперед впровадження відповідних наукових розробок.

Програма 10. Ліквідація наслідків підтоплення територій в містах і селищах України.

Програма 11. Державна підтримка розроблення, реалізації пілотних (інноваційних) проектів у ЖКГ та впровадження прогресивних технологій. На сьогодні в загальнодержавній програмі є 55 млн. гривень, в цих проектах бере участь 83 громади.

Програма 12. Державна підтримка створення Ресурсного центру для сприяння міжнародному співробітництву та розвитку житлово-комунального господарства. Це утворення інфраструктури для роботи з міжнародними проектами із залучення інвестицій. Така програма повинна мати комплексний характер.

Програма 13. Капітальний ремонт та модернізація ліфтів житлового фонду. Старіння ліфтового господарства також є великою проблемою.

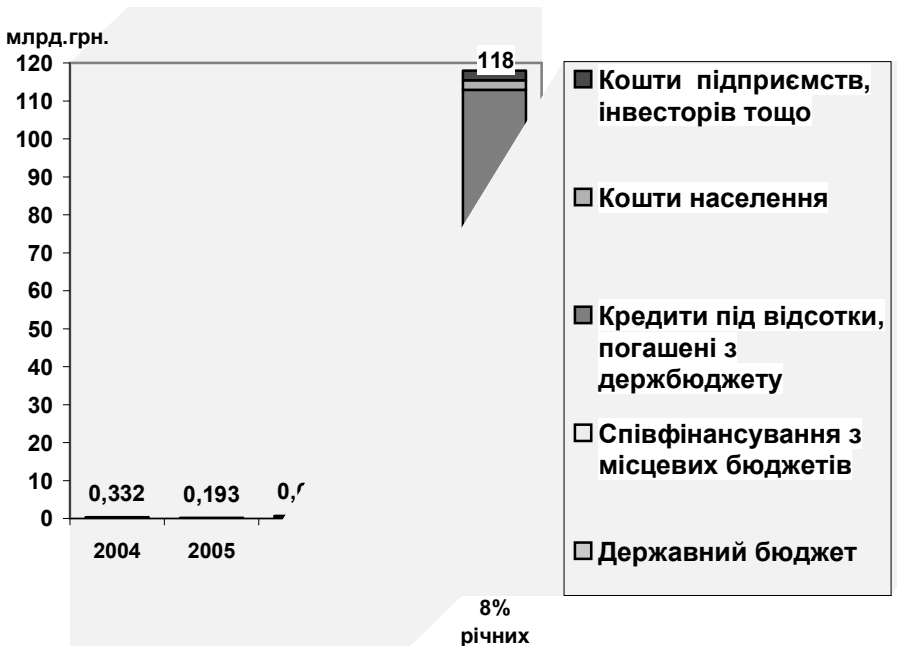
Програма 14. Питна вода України. Є цілі регіони, де громадяни або отримують привізну питну воду, або отримують воду погодинно. Своєчасне забезпечення громадян якісною питною водою є одним з пріоритетів.

Програма 15. Здійснення фінансової підтримки підприємств житлово-комунальної галузі через механізм здешевлення короткострокових та середньострокових кредитів.

Перейду до розгляду обсягів фінансування заходів з технічного переоснащення об'єктів житлово-комунального господарства за рахунок державного бюджету. Якщо в 2004 році Урядом України було виділено 332 млн. грн., у 2005 р. – 193 млн. грн., то в 2007 році – це 4 млрд. 30 млн. грн. А в законопроекті ми закладаємо цифру 32 млрд. грн. на чотири наступні роки. Але це тільки частина запланованих коштів. Якщо вийде реалізувати всі завдання, то весь обсяг залучених коштів складе 118 млрд. грн. (графік 9). Це позики, інвестиції, активно йде робота із Світовим Банком, Європейським Банком реконструкцій та розвитку, Скандинавським інвестиційним банком і т.д.

Графік 9.

Обсяги фінансування заходів з технічного переоснащення об'єктів житлово-комунального господарства за рахунок державного



бюджету Частина з цих 32 мільярдів повинна піти на державну компенсацію комерційної банківської ставки. Чому саме 8%? Тому що під 15% ми зможемо залучити тільки 83 млрд. грн., а найбільш оптимальна сума – це 118 млрд. З них 5,9 млрд. – це самофінансування з місцевих бюджетів – вони також активні гравці в цьому процесі, кредити під відсотки – 75 млрд. грн., і кошти підприємств-

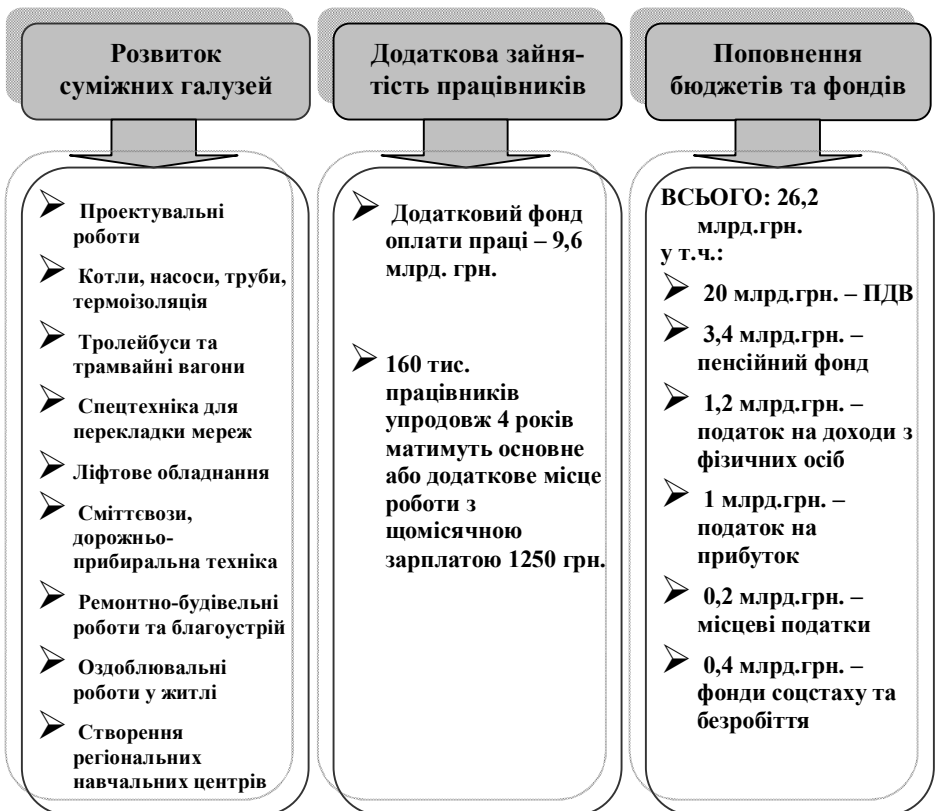
інвесторів також тут враховані. Ми вивчали інвестиційні потреби також і міст. З 32 млрд. державних коштів лише 12 млрд. планується виділити на програму, пов'язану з модернізацією житла.

Повстає інша проблема: для управління такими коштами потрібні кадри. В Прибалтиці, наприклад, для цього створили спеціальний державний орган – Агентства з модернізації житла, в Росії створений спеціальний фонд.

Кошти, які йдуть на фінансування сфери ЖКГ, йдуть не тільки на оптимізацію цієї галузі, вони опосередковано сприяють взагалі розвитку всієї економіки України (схема 2). До будь-яких заходів залучається декілька суміжних галузей. Фінансово-економічними вигодами від залучення більш ніж 100 млрд. грн. у житлово-комунальне господарство є і додатковий фонд оплати праці, 160 тис. працівників упродовж 4 років матимуть основне або додаткове місце роботи з щомісячною зарплатою 1250 грн.

Схема 2.

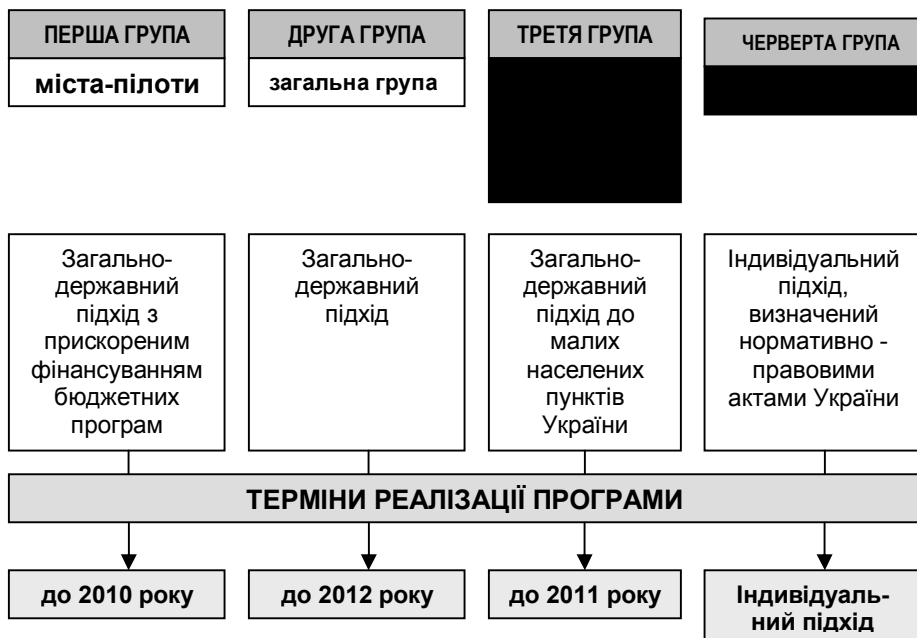
**Фінансово-економічні вигоди від залучення 100 млрд. грн.
у житлово-комунальне господарство**



Різні міста, різні громади мають різну готовність та спроможності щодо реалізації конкретних заходів реформи, тому їх поділено на групи (схема 3). Перша – це міста-пілоти. До основної маси міст застосовується загальнодержавний підхід. Міста з обмеженим обсягом житлово-комунальних послуг – це насамперед малі міста. І депресивні міста, де відпрацьовується індивідуальний підхід, визначений нормативно-правовими актами України. З малими містами роботу вже розпочато, зокрема, з секцією малих міст Асоціації міст України.

Схема 3.

Класифікація населених пунктів за групами



Після роботи з Асоціацією міст України, обласною владою, громадою було визначено 83 міста-партнери (мапа 1). Всі знають, що є мери-новатори, які більш готові сприйняти логіку реформи, взяти на себе додаткове фінансування, обов'язки. З цими містами опрацьовуються конкретні програми з перелічених 15-ти з метою подальшого розповсюдження цього досвіду в інших громадах.

Першочерговими заходами реформи є:

1. Розроблення та затвердження першочергових нормативно-правових актів, наприклад, Житлового Кодексу України.
2. Впровадження програмно-цільового методу.
3. Розробка механізмів фінансування.

4. Затвердження бюджету Програми.
5. Реалізація пілотних проєктів у сфері житлово-комунального господарства в містах-партнерах.

Мапа 1.

Міста-партнери з реалізації пілотних проєктів реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2008-2009 роки



6. Створення групи з реалізації реформи. Групи з реалізації реформи можуть бути як в Міністерстві, так і поза межами Міністерства (слайд 21). Певні програми можуть адмініструватися окремим нормативно-правовими актами без утворення додаткових державних органів.

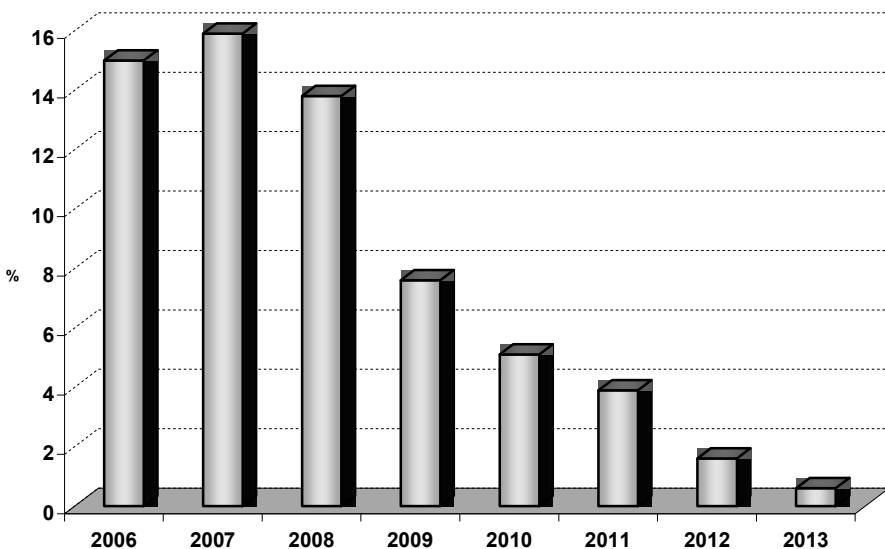
Реалізація програми реформи також має певні ризики. Ключовим з них є втрата суспільної підтримки. Якщо суспільство зневіриться, то реформу спіткає невдача. Тому так важлива робота з громадськістю.

Яких результатів ми хочемо досягти? Щоб частка ветхих та аварійних мереж теплопостачання та водопостачання зменшилась до 1% в 2013 році (графік 10, 11), динаміка зменшення аварійності водопровідних та каналізаційних мереж завершилась вже к 2012 року (графік 12).

На сьогодні ми маємо 7,7% від загальної кількості багатоквартирних будинків, де створені ОСББ. До 2011 року ми плануємо, що буде 100% будинків, які мають 5 і більше поверхів, передані у власність мешканців. Місцева влада не повинен нести відповідальність за будинок, де є 100% власності його мешканців, тобто він приватизований. Є, наприклад, сектор приватної забудови, який давно

живе за своїми правилами. Так і тут: мешканці, які є власниками, повинні нести відповідальність за приватизований житловий фонд та управляти ним. Інше питання – в якому стані держава залишила мешканцям цей будинок.

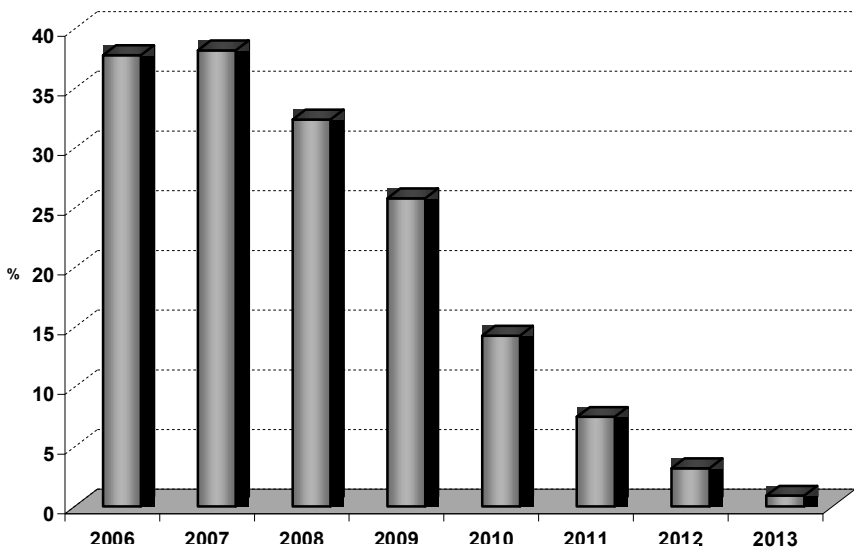
Графік 10.



Частка ветхих та аварійних мереж теплопостачання

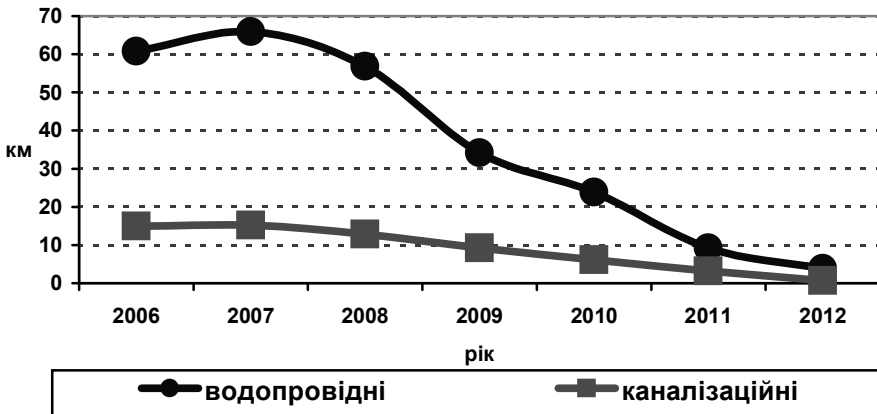
Графік 11.

Частка ветхих та аварійних мереж водовідведення



Графік 12.

Динаміка зменшення аварійності водопровідних та каналізаційних мереж



Результати реалізації програми реформи є чіткими як для держави, так і для населення. Для держави це:

- Створення саморегулюючого ринкового механізму.
- Зменшення соціальної та політичної напруги у суспільстві, збільшення громадської довіри та підтримка реформування галузі.
- Зменшення надзвичайних ситуацій у житлово-комунальному господарстві.
- Створення нових робочих місць.
- Скорочення обсягів споживання енергоресурсів.
- Зменшення негативного впливу на навколишнє середовище.
- Підвищення авторитету України на міжнародній арені шляхом наближення до вимог Європейського Союзу щодо стандартів надання житлово-комунальних послуг.
- Стабільна політична ситуація відносно проблем житлово-комунального господарства.

Очікувані результати реформи для населення такі:

- Забезпечення якісних та доступних послуг.
- Зрозуміла соціально спрямована економічно обґрунтована тарифна політика.
- Залучення до прийняття рішення щодо управління та визначення тарифної політики.
- Можливість вибору постачальників послуг на конкурсній основі.
- Покращення якості питної води, зниження на 50% частки населення, яке не має доступу до безпечної для здоров'я питної води, покращення здоров'я населення.
- Безаварійне, реконструйоване житло.
- Комфортне проживання.

*Евгения АБРАМОВА,
начальник управления
экономического анализа
Главного управления развития
инфраструктуры и
энергообеспечения Одесской
областной государственной
администрации (г. Одесса)*

УСПЕХ РЕФОРМЫ – ПРИНЦИПАЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ ПОДХОДОВ К ВОПРОСАМ ТАРИФООБРАЗОВАНИЯ

Тема сегодняшней конференции «Качественные жилищно-коммунальные услуги – совместное дело власти и граждан». И я с этим полностью согласна. Мне хотелось бы отметить, что граждан интересует 2 момента: качество услуг и их стоимость. Все мероприятия и действия должны быть направлены на повышение качества услуг и снижение их стоимости.

Однако я в последнее время сталкиваюсь с тем, что ни производители (исполнители) услуг, ни органы местного самоуправления, ни контролирующие органы не понимают до конца, какие на сегодня должны предоставляться услуги, т.е. какой перечень услуг сегодня в соответствии с действующим законодательством существует.

Итак, краткий экскурс в нормативно-правовую базу.

Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах» все жилищно-коммунальные услуги сгруппированы по функциональному назначению в четыре группы. Первая группа – коммунальные услуги. Их состав нам всем хорошо известен. Это централизованное холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, газо- и электроснабжение, централизованное отопление, а также вывоз бытовых отходов и т.д.

Вторая группа – услуги на содержание домов, сооружений и придомовых территорий. В эту группу входит 26 услуг, перечень которых утверждён Постановлением Кабинета Министров Украины № 560 от 12.07.2005 года.

Третья группа – услуги по управлению домом, сооружением или группой домов. В неё входят услуги балансодержателя, услуги по заключению договоров на выполнение услуг, услуги по контролю выполнения условий договора и т.д.

Четвёртая группа – услуги по ремонту помещений, домов, сооружений. К услугам этой группы относятся услуги по замене и усилению элементов конструкций и сетей, их реконструкция, возобновление несущей возможности несущих элементов конструкций и тому подобное.

Таким образом, в действующей нормативно-правовой базе есть некоторые, мягко говоря, нестыковки. А именно, в первую и вторую группу услуг включены услуги по вывозу твердых бытовых отходов. Напрашивается вопрос –

это коммунальная услуга или услуга по содержанию дома, сооружений и придомовых территорий? Кроме того, имеются определённые разночтения в порядках расчёта тарифов. А именно, в соответствии с Постановлением Кабмина № 560 калькуляционной величиной является 1 м² площади для всех услуг по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий, а в соответствии с Постановлением Кабмина № 1010 от 27.07.2006 года тариф на вывоз ТБО рассчитывается на 1 жителя исходя из нормы мусоронакопления.

По роду своей деятельности мне приходится сталкиваться с тем, что практически все органы местного самоуправления при утверждении или согласовании тарифов на услуги по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий утверждают или согласовывают один тариф на группу услуг, приняв её на услугу непосредственно. Т.е. потребителю предлагается услуга, которой в принципе на сегодняшний день не существует. Следует отметить, что это происходит исключительно в связи с тем, что мы не можем привыкнуть к тому, что у нас вместо одной услуги «квартплата» появилось много услуг, те, что раньше были просто составляющими этой квартплаты.

Ещё одной проблемой является сам расчёт тарифа. А именно, в соответствии с Порядком, тарифы формируются и утверждаются по каждому дому отдельно, структура тарифа должна быть прозрачной. К сожалению, мы наблюдаем картину, при которой в лучшем случае дома разделяются на группы и тарифы формируются по группе домов. Причиной такого планирования, а также постоянных дискуссий завышены тарифы или соответствуют экономически обоснованному уровню, является отсутствие электронной программы расчёта тарифов. По нашему мнению эта программа должна быть заказана Министерством Украины по вопросам жилищно-коммунального хозяйства Украины, лицензирована и согласована Министерством экономики Украины. Во-первых, это позволило бы создать условия для реализации норм необходимости подомового утверждения тарифов. Во-вторых, исключило бы возможность включения в тарифы затрат, которые не должны в них включаться, автоматически исключив и всякие спекуляции на эту тему. А в-третьих, такая программа позволила бы вести подомовой учёт доходов и расходов, обеспечила бы прозрачность деятельности предприятий, обслуживающий жилой фонд. В-четвёртых, в случае адаптации этой программы к уже имеющейся программе начисления льгот и субсидий, позволит максимально упростить процедуру их получения.

К сожалению, сфера содержания домов, сооружений и придомовых территорий по сегодняшний день является убыточной. Даже при расчёте тарифов в соответствии с утверждёнными Порядками, тарифы будут только покрывать затраты на их оказание – рентабельность Порядком не предусмотрена. Однако, в связи с тем, что процедура расчёта тарифов достаточно трудоёмка, а цены на материалы, горюче-смазочные материалы и минимальная зарплата растут достаточно часто, даже тарифы, утверждённые на экономически обоснованном уровне через несколько месяцев становятся убыточными. Поэтому, говорить об инвестициях частного капитала в жилой фонд не приходится говорить. Содержание жилого фонда частным бизнесом проблематично по этим же причинам.

Одесса имеет отрицательный опыт работы в этой сфере частной инвестиционной компании «Дусман-Украина». На этом примере мы убедились, что уповать на частного инвестора в содержании жилого фонда нельзя. Мы видим выведение жилого фонда из кризисного состояния в постепенном, системном его обновлении, применяя сбалансировано как частный капитал, так и бюджетные средства.

Что касается самого уровня тарифов, хочется отметить, что нельзя допускать ни одну из ситуаций: нельзя занижать тарифы даже из благих намерений социальной защиты и нельзя не заботиться о социальной защите граждан. Что я имею в виду? Предприятие, оказывающее услуги по содержанию жилья, должно получать в полном объёме плату за свои услуги. При этом органы местного самоуправления должны предоставить льготы или адресную помощь гражданам, учитывая их социальный статус. Только таким методом можно решить две проблемы. Существующая сегодня практика установления тарифов ниже их фактического уровня отнюдь не защищает потребителей, а наоборот, предприятие-исполнитель услуг, недополучив средства за свои услуги, рано или поздно вынуждено сократить их объёмы или снизить качество. В результате страдает всё тот же потребитель. Занижение тарифов не является защитой потребителей.

На сегодня существует ещё достаточно много проблем в этой сфере, которые необходимо решить либо на уровне Верховной Рады Украины либо на уровне правительства и министерств. Например, норма 29 ст. Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах», мягко говоря, усложняют внедрение на нынешнем этапе прямых взаимоотношений между потребителем и производителем (поставщиком) услуг. Дело в том, что низкое качество услуг не в малой степени обусловлено наличием посредников между указанными субъектами. Более того, до тех пор, пока балансодержатель будет хозяйствующим субъектом и основным потребителем, он будет заинтересованной стороной, а не арбитром. Следовательно, не сможет защищать интересы ни потребителя от недобросовестного поставщика услуг, ни поставщика от потребителя, не желающего оплачивать потреблённые услуги.

К сожалению, все потуги с реформированием заканчиваются изменением названий обслуживающих предприятий, в некоторых случаях даже изменением их форм собственности. Обязательным атрибутом реформы является повышение тарифов, которое, во-первых, недостаточное для того, чтобы повысить качество услуг, во-вторых, непрозрачное, дающее повод для разговоров, в-третьих, не дающее ожидаемого эффекта. Отсюда напрашивается вывод, наверное, нужно отказаться от термина “реформирование” и разработать мероприятия по выведению отрасли из кризиса, при этом, не надеясь на манну небесную и не уповая на того парня, который придет к нам со своими деньгами и сделает нам хорошо! Желательно учесть предложения, поступающие с мест. А выделение государственных средств на развитие отрасли, должно носить системный характер, т.е. если выделяются средства на реконструкцию застаревшего жилого фонда, то нужно выполнять комплексный ремонт, а не отдельных конструктивных элементов. Хотелось бы, чтобы мы перешли из режима отчётов в режим диалога.

Валерій РУБЦОВ,
Директор громадської організації
«Інститут місцевої демократії»
(м. Київ), кандидат технічних наук

ГРОМАДСЬКИЙ МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ЛЮДИНООРІЄНТОВАНИХ ІНДИКАТОРІВ

Недостатній рівень моніторингу функціонування органів влади як у центрі, так і на місцях з боку громадянського суспільства був і залишається найбільш проблемною сферою взаємодії громадянського сектора і влади в Україні. Серед основних причин цього називають: 1) низький рівень обізнаності українців щодо ролі громадського сектора в забезпеченні належного управління, 2) практичну відсутність можливостей громадян брати участь у вирішенні загальнодержавних та місцевих справ; 3) брак необхідної інформації, досвіду та часу; 4) обмежене фінансування громадської діяльності; 5) нерозуміння органами влади корисності від діяльності громадських організацій; 6) традиційна відсутність підтримки влади з боку громадянського суспільства. Крім того, заважає низький рівень участі громадян у громадській діяльності, що ускладнює нарощування соціального капіталу у вигляді довіри до влади та її підтримки (у 2004 році 83% опитаних зазначили, що вони не є членами жодної громадської чи політичної організації). “Неучасть” залишає громадян без необхідної інформації та послаблює їх зв’язок із суспільством.

Розвиток соціального капіталу в Україні також гальмують економічні і соціальні проблеми, що послаблює міжособистісні стосунки, спільні інтереси та усталені норми поведінки. Розширення можливостей громадян потребує залучення організацій громадянського суспільства до процесів планування, прийняття і впровадження рішень. Перш за все, це має відбуватися у територіальній громаді.

Людиноорієнтований та техноорієнтований підходи до управління

Охарактеризуємо техноорієнтований і людиноорієнтований підходи до управління життєдіяльністю соціальних систем, прикладами яких є: країна, регіон, населений пункт (місто, селище село). Більш детально обидва підходи розглянуті у книзі „Індикатори і моніторинг в муніципальному управлінні” [1].

Кожна з соціальних систем із кібернетичної точки зору є складною відкритою системою, в якій можна виокремити низку підсистем, наприклад: населення, територія, економіка, довкілля тощо. Організація управління подібними системами має ґрунтуватись на наступних засадах:

- головним принципом в організації функціонування й управління будь-якої системи управління є цілевизначення;
- не можна досягнути цілі, яка не визначена;

- ціль системи управління повинна бути вимірюваною;
- на основі відстеження ступеня досягнення цілі здійснюється зворотний зв'язок, який впливає на дії по досягненню цілі.

Кожному з підходів до управління притаманна власна система показників (індикаторів) і спосіб здійснення зворотного зв'язку. Розмаїття аспектів проявів життєдіяльності соціальних систем та їх складність не дозволяють сформулювати єдиний інтегральний показник для оцінки ефективності діяльності системи управління соціальною системою.

Техноорієнтована система управління і цілевизначення в основному націлена на інфраструктурні показники, тобто стан і рівень розвитку засобів задоволення потреб населення. В цій системі вважається, що наявність засобів задоволення потреб населення автоматично призводить до задоволення цих потреб. Тобто, необхідні умови вважаються і достатніми. Зворотний зв'язок здійснюється через відстеження показників технічного типу. Наприклад, кількість квадратних метрів житла, кількість ліжок у лікарнях тощо. Відстеження показників здійснюють безпосередньо працівники органів управління на основі статистичної інформації. Вони ж оцінюють ступінь досягнення тих чи інших значень і формують відповідні корективи дій. Кінцевий споживач послуг, що надає влада, в цій системі фактично усунутий як із процесу планування, так і із процесів управління і зворотного зв'язку. Участь населення в цій системі управління опосередкована. Тобто, система управління соціальним об'єктом у значній мірі замкнена сама на себе.

Людиноорієнтований підхід до цілевизначення по своїй суті націлює на кінцевий результат – задоволення потреб населення. Зворотний зв'язок у цьому випадку може здійснюватись безпосередньо через населення (особливо на рівні територіальних громад) на основі соціальної, а не статистичної інформації. Первинним джерелом такої інформації є безпосередньо громадяни. Показниками ефективності управління при такому підході в залежності від типу соціальної системи, наприклад, можуть бути: індекс розвитку людини, довголіття, рівень освіченості, рівень добробуту, оцінюваний через дохід на душу населення, ступінь задоволення різноманітними послугами, станом безпеки, станом навколишнього середовища тощо. В системі управління, заснованій на людиноорієнтованому підході, технічні показники розвитку інфраструктури забезпечення потреб формуються на основі показників соціального типу і є вторинними, забезпечуючими.

Як техноорієнтований, так і людиноорієнтований підходи до управління соціальними об'єктами мають свої вади й переваги. Техноорієнтований підхід дозволяє формувати завдання системі управління незалежно від соціуму, який вона має обслуговувати. Тому ці завдання можуть бути перспективними, інноваційними, масштабними. Але, ця особливість у своєму крайньому прояві може призвести (а у нашому радянському минулому вже призводила!) до величезних соціальних, економічних і екологічних утрат. Людиноорієнтована система, що спирається на думку людей, є більш консервативною, оскільки в кожному конкретний момент увага людей направлена не на вирішення перспективних і

масштабних завдань, а на поточні близькі до людей і у часі цілі. При людиноорієнтованому способі цілевизначення вірогідність інновацій є низькою.

У своєму розвитку техноорієнтована й людиноорієнтована системи цілепокладання й управління мають взаємодоповнювати одна одну. Дійсно, вже зараз у повсюдно поширеній техноорієнтованій системі використовуються також і показники людиноорієнтованого типу [1]. У свою чергу, в людиноорієнтованій системі цілевизначення та управління такі показники в кінцевому рахунку мають бути трансформовані в технічні показники планів дій управлінських структур. Мабуть, орган влади повинен давати виконавчим підрозділам, наприклад, ЖЕКом, завдання не у вигляді “підняти рівень задоволення теплопостачанням у зимовий період до значення 0.78”, а у вигляді завдання “перевести котельню на газове опалення” чи “провести теплоізоляцію трубопроводів подачі гарячої води на ділянці такої-то довжиною стільки-то кілометрів”, оскільки ці роботи мають забезпечити необхідні умови для підвищення якості теплопостачання. Той же орган влади має ще й забезпечити виконання робіт необхідними ресурсами. Технічні заходи є необхідні, але не є достатніми.

Оцінювання діяльності органів самоврядування громади в рамках людиноорієнтованого підходу

Навіть коротке наведене вище порівняння техноорієнтованого і людиноорієнтованого підходів показує, що включення громадян в процес управління, планування і контролю (моніторингу, аудиту, спостереження тощо) принаймні на рівні територіальних громад міст, селищ, сіл у рамках людиноорієнтованого підходу є більш простим і притаманним самому методу.

Алгоритм оцінювання діяльності органів місцевого самоврядування у сфері ЖКГ в рамках людиноорієнтованого підходу виглядає подібно до вже розроблених і апробованих методик і алгоритмів аналізу чи аудиту (моніторингу, спостереження) діяльності [2, 3] і використовує експертні і соціологічні дослідження. Цей алгоритм реалізує методику оцінювання, що є одним з інструментів, в даному випадку, інструментом оцінювання діяльності органів місцевого самоврядування (ОМС). Алгоритм складається з наступних укрупнених етапів:

1. Визначення цілі оцінювання;
2. З'ясування ролі й повноважень (компетенції) ОМС у вирішенні проблем, які цікавлять заінтересованих в оцінюванні осіб і організацій;
3. Вивчення предметної області для моніторингу й виявлення факторів для оцінки задоволення наданням послуг;
4. Розробка факторно-критеріальної моделі оцінювання (вибір факторів, їх ранжування і визначення вагомостей);
5. Розробка опитувальної анкети для отримання соціальної інформації;
6. Розрахунок мінімально репрезентативної вибірки для проведення опитування громадян;

7. Підготовка інтерв'юерів;
8. Організація заповнення анкет і власне проведення інтерв'ю (збирання соціальної інформації);
9. Попередня обробка індивідуальних анкет;
10. Розрахунки показників задоволення рівнем послуг;
11. Аналіз та інтерпретація даних;
12. Оцінка змін у динаміці (порівняння отриманих результатів із результатами попередніх досліджень, власне оцінювання динаміки змін як показник результативності діяльності ОМС);
13. Оформлення й представлення звітних підсумкових матеріалів.

Специфіка людиноорієнтованого підходу до оцінювання й управління знаходиться в етапах 3, 4, 10, 11 наведеного алгоритму. На початковому етапі робіт по оцінці результуючої діяльності органів місцевого самоврядування через виявлення задоволеності потреб населення необхідно структурувати ці потреби з метою створення відповідних факторно-критеріальних моделей для вимірювання ступеня їх задоволеності.

Засади кваліметрії

Розглянемо більш уважно етап 4 наведеного алгоритму – створення факторно-критеріальної моделі оцінювання, що є основою кваліметрії, тобто вимірювання якості в широкому її розумінні. В даному випадку йдеться про якість послуг, що надаються громадянам органами влади.

Методологія застосування кваліметрії має засади [4], що розглядаються нижче з урахуванням їх застосування в нашій предметній області – місцеве управління й задоволення потреб населення, тобто, в кінцевому підсумку, для кваліметричної оцінки якості надання послуг населенню.

Засада 1. Якість – це сукупність властивостей продукції (предметів, послуг), що обумовлюють її здатність задовольняти певні потреби. Якість може розглядатись як найбільш складна властивість об'єкта.

Засада 2. Здатність до використання продукції враховується з точки зору задоволення конкретних суспільних і особистих потреб.

Засада 3. Взаємозв'язок між якістю, складними й простими властивостями, що її визначають, може бути представлений у вигляді ієрархічної структури, на найнижчому рівні якої знаходяться прості властивості. Саме на їх основі бажано проводити вимірювання.

Засада 4. У результаті такого вимірювання визначаються абсолютні значення показників властивостей $P_{i,}$ де $i = 1, 2, \dots, N$; N є кількістю властивостей (факторів), що враховуються при оцінюванні.

Засада 5. Визначення абсолютного значення фактору може здійснюватись:

а) на основі фізичних вимірювань – методами метрології, наприклад, вимірюванням тиску газу, температури води у системі опалення, витрат води тощо;

б) на основі психологічних експериментів – методами експериментальної психології (експертне вимірювання естетичних і ергономічних властивостей, смаку, запаху, кольору);

в) на основі побудови аналітичних моделей функціонування об'єкта методами визначення ефективності, розробленими в технічних і економічних науках.

Засада 6. Крім показника P_i кожна проста чи складна властивість (включаючи якість в цілому) може характеризуватися і відносним показником K_i , що виявляє ступінь придатності послуги (предмету, товару тощо) для задоволення потреби чи використання за призначенням. Оцінка відносного значення i -ої властивості K_i визначається порівнянням еталонного значення показника P_i^{em} з фактично вимірюваним значенням показника P_i . У загальному випадку спосіб порівняння може бути досить складним $K_i = f(P_i, P_i^{em})$. Тут f – знак функціональної залежності. У самому простому (і найбільш поширеному на практиці) випадку функція f має вигляд простого відношення $f = P_i / P_i^{em}$.

Відмітимо, що величина P_i^{em} визначається не довільно, а з урахуванням потреб і можливостей конкретної соціальної системи. Дійсно, стандарти якості, наприклад, щодо питної води, які існують в Україні не відповідають стандартам якості благополучних західних країн. Тому при реальному оцінюванні якості надання послуг конкретною установою слід керуватись еталонними показниками, що встановлені у конкретному регіоні чи поселенні на даному конкретному історичному етапі розвитку. Таким чином, кількісні відносні оцінки властивостей (факторів) K_i і якості K одного й того ж продукту змінюються в міру змін суспільної потреби й можливостей суспільства. Це відображає дію закону безперервного зростання потреб.

Засада 7. Поруч із абсолютними і відносними значеннями простих властивостей P_i та K_i кожна з них характеризується також своєю вагомістю (важливістю) серед решти властивостей – коефіцієнтом важливості властивості (ваговим коефіцієнтом) M_i . Можна сказати, що вагомість властивості M_i характеризує „внесок” цієї властивості у формування узагальненої (комплексної) оцінки. При цьому, сума усіх вагомостей характеризує всі сторони оцінюваного явища, і тому має дорівнювати одиниці, $\sum_i M_i = 1$, де $i = 1, 2, \dots, N$; N – кількість факторів, що враховуються при оцінюванні.

Засада 8. Комплексна кількісна оцінка якості (рівень якості) K може бути представлена як деяка функція відносних показників K_i та коефіцієнтів вагомості M_i : $K = f(K_i, M_i)$. Функція f може відображати різні залежності – середньозважену (арифметично, геометрично, гармонійно тощо) величину; лінійну функцію, поліном тощо. Крім того, комплексна оцінка якості K може бути представлена не в скалярній, а у векторній формі – у вигляді вектора в n -мірному просторі.

Відповідно до основних засад кваліметрії **загальна схема побудови факторно-критеріальної моделі** оцінювання може бути представлена п'ятьма наступними кроками [4]:

1. побудова ієрархічної структури показників властивостей потреби (факторів), словесний опис сутності цих факторів, проведення рейтингового аналізу властивостей (факторів) і виділення обмеженої кількості факторів (бажано не більше 10);
2. визначення абсолютних показників простих факторів P_i (критеріїв) задоволеності потреби;
3. визначення еталонних абсолютних показників P_i^{em} (верхньої межа) задоволення потреби;
4. визначення вагових коефіцієнтів властивостей (факторів) потреби M_i ;
5. визначення комплексної кількісної оцінки якості задоволеності потреби K .

Розглянемо **застосування методу кваліметрії на прикладі** оцінки такої складової життя населення, як житлово-комунальні послуги.

Умови життя формуються під впливом багатьох факторів, кожен із яких складний сам по собі. Наприклад, візьмемо житлові умови, задоволеність якими залежить від розмірів житлової та загальної площі, зручності розміщення кімнат та інших приміщень, наявності тепла або прохолоди у квартирі, якості звукоізоляції приміщень тощо. Умови життя формують і такі фактори, як рівень комунального, медичного, транспортного, телефонного та іншого обслуговування населення, надання жителям послуг по ремонту взуття, одягу, побутової техніки екологічна та криміногенна обстановка тощо. З цієї сукупності факторів треба виділити головні складові фактори, оцінка яких повинна йти за простими властивостями. Зупинимось на оцінці якості надання житлово-комунальних послуг.

Побудова кваліметричних моделей факторно-критеріального типу базується на двох правилах. Перше з них полягає в тому, що внески всіх факторів, які вважаються відносно самостійними складовими будь-якого складного явища, є частками одиниці, а їх сума завжди дорівнює одиниці. Іншими словами, важливість (вага) кожного фактора характеризується ваговим коефіцієнтом M_i і знаходиться в діапазоні $0 < M_i < 1$, тобто приймає значення $\{0,01, \dots, 0,98, 0,99\}$, якщо встановити градацію для вагового коефіцієнта в 0,01. Зрозуміло, що сума вагових коефіцієнтів усіх факторів, що у сукупності описують певне явище, має дорівнювати одиниці. Друге правило, що також впливає із загальних засад кваліметрії, зводиться до встановлення кількісної міри максимального значення для кожного критерію K_i рівним одиниці, що відповідає еталонному абсолютному значенню P_i^{em} , тобто чи ідеалу, чи нормі, чи стандарту. Таким чином, всі інші значення критерію знаходяться в діапазоні $0 \leq K_i \leq 1$, тобто при градації 0,01 K_i може приймати значення від 0 до 1,00.

У рядках 2, 3 таблиці 1 наведено приклад факторно-критеріальної моделі оцінки ступеня задоволеності населення житлово-комунальним обслуговуванням. З таблиці видно, що в цій конкретній моделі використовується сім факторів, то $N = 7$, $i = 1, 2, \dots, 7$. У рядку 3 таблиці 1 для кожного з семи факторів шляхом попереднього експертного аналізу визначено ваговий коефіцієнт M_i , тобто відносний внесок даного фактора у формування цілісного явища, що оцінюється, в нашому прикладі “житлово-комунальне обслуговування”. Числове значення вагового коефіцієнта характеризує важливість для опитаної групи експертів того чи іншого аспекту житлово-комунального обслуговування. Методика експертного визначення вагомостей методом ранжування досить добре описана в літературі, наприклад в роботах [5, 6]. Відмітимо лише, що в якості експертів може слугувати обмежена за чисельністю група жителів населеного пункту чи його частини.

Таблиця 1

**Параметри факторно-критеріальної моделі
оцінки рівня житлово-комунального обслуговування**

1	Номер фактору (i)	1	2	3	4	5	6	7
2	Назва (зміст) фактору	Поста- чання холодної води	Поста- чання гарячої води	Опалення	Утри- мання дитячого майдан- чика	Приби- рання подвір'я	Робота слосарів	Вивіз сміття
3	Вагомість фактору (M_i)	0,25	0,1	0,3	0,05	0,05	0,1	0,15
4	Опис шкали оцінювання факторів (K_i) та критеріїв факторів задоволення	Шкала оцінювання п'ятирівнева. Відносні оцінки властивостей (факторів) K_i можуть набирати значення з набору: {0; 0,25; 0,5; 0,75; 1,0} Відповідність оцінок та критеріїв така: 0 – повністю незадоволений; 0,25 – більше незадоволений, ніж задоволений; 0,5 – середньо задоволений; 0,75 – більше задоволений, ніж незадоволений; 1,0 – повністю задоволений						

Як бачимо, два параметри у цій моделі: “назва фактору” і “критерії факторів задоволення” мають якісні словесні характеристики (рядки 2, 4 Таблиці 1).

Поєднання засад кваліметрії з правилами побудови факторно-критеріальних моделей дозволяє перевести у практичну площину вирішення задачі оцінки людьми ступеня власної задоволеності тих чи інших потреб. Суб'єктивність такої оцінки кожною конкретною людиною не повинна викликати занепокоєння, оскільки шляхом узагальнення оцінок багатьох опитаних жителів досягається об'єктивізація оцінки. При цьому ми розуміємо, що ця “об'єктивізована” оцінка має сенс лише „тут і зараз у даних конкретних обставинах”. Тобто, є плінною і відносною. Тим не менше вона має значення як сигнал для системи управління й

підстава для планування тих чи інших заходів, що забезпечують підвищення ступеня задоволеності.

Визначення абсолютних показників простих властивостей P_i (другий крок у схемі) виходить з придатності кожного фактора задовольнити за певними властивостями соціальні потреби. Останні можуть оцінюватися самими людьми, наприклад, за звичною ще зі школи п'ятирівневою шкалою що використана у факторно-критеріальній моделі Таблиці 1. Зрозуміло, що шкала градацій критеріїв може мати довільну кількість рівнів. Іноді використовують і стобальну шкалу оцінки. Але у багаторівневих шкалах важко кожний ступінь критерію описати словесно, що потрібно для роботи з респондентами при опитуванні. Надмірна градація критерію не є виправданою. По-перше, люди досить вправно можуть користуватись не більше ніж десятибальною системою. А, по-друге, узагальнення багатьох оцінок усе рівно нівелює "точність" індивідуальної оцінки. Тобто, намагання отримати надмірно точну індивідуальну оцінку не є виправданими. Шкала критеріїв факторів (опис та значення) є складовою факторно-критеріальної моделі.

В основі критеріїв лежать прості властивості P_i , виміряні у відповідних цим властивостям одиницях виміру. Наприклад, рівень задоволеності у сантехнічному обслуговуванні залежить від частоти викликів сантехніків, оперативності явки останніх (кількість часу, що проходить після виклику) і якості ремонту (відсутності, скажімо, повторних викликів). Вимірювання ведеться на базі спостережень, однак, як правило, фіксується лише умовлядно. Такі спостереження складаються у загальну суб'єктивну емпіричну оцінку сантехнічного обслуговування за вищеназваними критеріями. При цьому, у факторно-критеріальних моделях використовуються приведені безрозмірні значення показників, тобто відношення значення розмірного показника P_i до так званого еталонного значення показника P_i^{em} , який має ту ж розмірність.

Еталонному абсолютному показнику P_i^{em} (третій крок схеми) відповідає значенню відносної оцінки 1,0. Тобто, значення критерію "повністю задоволений" (ідеал) прийняте за одиницю. Щодо сантехнічного обслуговування, наприклад, це буде означати, що виклики для ремонту сантехніки у квартирі обслуговувались оперативно і якісно. Але, якщо з декількох викликів, більша частина обслуговувалася відмінно, а менша – із запізненням або з деякими претензіями щодо якості, то значимість критерію за цією властивістю може бути менше одиниці, але більше 0,5 (половини) тощо. Таким чином на етапі формування моделі значення первинних факторів, переводяться у безрозмірні (відносні) величини. При цьому, максимальне значення фактору обирається рівним одиниці.

Визначення вагових коефіцієнтів M_i (четвертий крок схеми) пов'язане з розподілом факторів за їх важливістю, тобто ступенем впливу на умови життя населення або, у прикладі, що розглядається, на рівень задоволення житлово-комунальним обслуговуванням. Вага сукупності семи факторів моделі Таблиці 1 визначається у частках таким чином, щоб їх сума складала одиницю. Дійсно, $0,25 + 0,3 + 0,05 + 0,05 + 0,1 + 0,15 = 1$. Остання вимога уособлює собою цілісність

усього явища “Житлово-комунальне забезпечення”, цілком справляючись із цією роллю. Як видно з таблиці, найважливішим фактором житлово-комунального забезпечення є задоволеність жителів опаленням (0,3), потім холодним водопостачанням (0,25) тощо. Значення вагових коефіцієнтів визначаються за системою пріоритетів експертним шляхом.

Нарешті, п'ятий крок схеми побудови моделі для оцінки якісних явищ кількісним методом полягає у визначенні комплексної оцінки якості K . Представлення її у скалярній формі у вигляді зваженої за вагомістю величини може бути продемонстроване на прикладі оцінки рівня задоволеності житлово-комунальним обслуговуванням на основі описаної вище факторно-критеріальної моделі (Таблиця 1).

Приклад застосування факторно-критеріальної моделі. У Таблиці 2 наведені числові значення факторів, відповідних тому чи іншому ступеню задоволеності певною житлово-комунальною послугою.

Таблиця 2

**Приклад оцінки рівня житлово-комунального обслуговування
відповідно до факторно-критеріальної моделі, наведеної у Таблиці 1**

	Назва (зміст) фактору	Поста- чання холодної води	Поста- чання гарячої води	Опалення	Утримання дитячого майдан- чика	Приби- рання подвір'я	Робота слюсарів	Вивіз сміття
1	Словесна оцінка жителем ступеня задоволення послугою	повністю задово- лений	більше незадо- волений, ніж задово- лений	більше незадо- волений, ніж задово- лений	повністю незадо- волений	більше незадо- волений, ніж задово- лений	більше задово- лений, ніж незадо- волений	середньо задово- лений
2	Числове значення фактору (K_i)	1,0	0,25	0,25	0	0,25	0,75	0,5

В нашому прикладі заповнення Таблиці 2 відповідями опитуваного жителя, зафіксовані такі оцінки: за першим фактором „Постачання холодної води” (вагомість 0,25) житель “повністю задоволений” (значимість критерію 1,0), за другим фактором “Постачання гарячої води” (вагомість 0,1) – “більше незадоволений, ніж задоволений” (0,25), за третім фактором “Опалення” (вагомість 0,3) – “більше незадоволений, ніж задоволений” (0,25), за четвертим фактором “Утримання дитячого майданчика” (вагомість 0,05) – “повністю незадоволений” (0,0), за п'ятим фактором “Прибирання подвір'я” (вагомість 0,05) – “більше незадоволений, ніж задоволений” (0,25), за шостим фактором “Робота слюсарів” (вагомість 0,1) – “більше задоволений, ніж незадоволений” (0,75), за сьомим фактором “Вивіз сміття” (вагомість 0,15) – “середньо задоволений” (0,5). В цій моделі використана п'ятирівнева шкала значень факторів {0; 0,25; 0,5; 0,75; 1}. Хоча, в таких простих випадках можуть використовуватись чотирирівневі шкали: рівномірна – {0; 0,33; 0,66; 1}, чи нерівномірна {0; 0,4; 0,6; 1}. Якщо в якості функції

для обрахунку комплексного показника рівня житлово-комунального обслуговування використати середньоарифметичне, тобто $K = \Sigma (K_i, M_i)$, (де $i = 1, 2, \dots, 7$; 7 є кількістю факторів, що враховуються в даній конкретній моделі при оцінюванні рівня обслуговування), то значення комплексного показника якості надання житлово-комунальних послуг розраховується таким чином: $K = 0,25 \times 1,0 + 0,1 \times 0,25 + 0,3 \times 0,25 + 0,05 \times 0 + 0,05 \times 0,25 + 0,1 \times 0,75 + 0,15 \times 0,5 = 0,5125$.

Як бачимо, згідно із кількісними значеннями, отриманими від респондента, видно, що він оцінив рівень житлово-комунального обслуговування, виходячи з свого досвіду й сприйняття задоволеності обслуговуванням, величиною 0,5125. Оскільки максимальна оцінка рівня обслуговування, тобто коли житель повністю задоволений усіма складовими житлово-комунального обслуговування, дорівнює 1, то очевидно, що у підприємства ЖКГ в даному випадку є суттєві резерви поліпшення якості роботи. Таким чином, отримано показник рівня “житлово-комунальне забезпечення” у вигляді скалярної величини, який характеризує одну зі складових “рівня життя” конкретного жителя в конкретному місті.

Опитувальна анкета. Факторно-критеріальна модель безпосередньо трансформується в анкету, що може застосовуватись для опитування населення. Для нашого прикладу анкета має вигляд, наведений у Таблиці 3.

Таблиця 3.

**Макет анкети для оцінки ступеня задоволеності
житлово-комунальним обслуговуванням**

<i>Повністю задоволений</i>	<i>Вище середнього</i>	<i>Деяко середнє</i>	<i>Нижче середнього</i>	<i>Незадоволен ий</i>	<i>Не можу визначитися</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>

1. Постачання холодної води

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

2. Постачання гарячої води

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

3. Опалення

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

4. Утримання дитячого майданчика

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

5. Прибирання подвір'я

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

6. Робота слюсарів

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

7. Вивіз сміття

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Обравши позицію, позначте її.

Приклад заповнення:

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

Подібні анкети є інструментом для з'ясування думки населення і можуть використовуватись як владними так і позавладними, наприклад, громадськими, структурами.

Загальні риси факторно-критеріальних моделей. Не зупиняючись на внутрішньому змісті розглянутої вище моделі оцінки рівня житлово-комунальних послуг та повноті охоплення нею сфери житлово-комунального обслуговування, слід звернути увагу на загальні риси факторно-критеріальних моделей, що продемонстровані у прикладі.

Розгляд цих загальних рис факторно-критеріальних моделей дозволяє дійти до наступних висновків:

- кваліметричний підхід до оцінки якості продукції можна використовувати для оцінки будь-яких аспектів життя населення;
- факторно-критеріальні моделі оцінки за своєю сутністю є такими, що надають можливість вимірювання якісних за своєю сутністю явищ, в даному випадку послуг. Тобто, ці моделі є кваліметричними;
- навіть таке складне соціальне явище, яким є потреба (в наведеному прикладі – потреба в житлово-комунальному обслуговуванні), наперед розкладене на його складові і, таким чином, його можна достовірно оцінити в узагальненому вигляді кількісною мірою.

Розширення можливостей громадян в контролі й управлінні

В існуючій практиці, як у нашій країні, так і за кордоном, превалюють техноорієнтовані підходи до організації управління соціальними об'єктами. В той же час усе гостріше відчувається головна вада техноорієнтованої системи – відстороненість громадян від управління організацією власного життя, від участі в прийнятті рішень і плануванні, від контролю за діяльністю влади тощо. Причиною занепокоєності є відчуття неефективності такого способу організації управління. Як наслідок – великі соціальні потрясіння і втрати, пов'язані із такими системами, що у своїй крайнощі перетворюються у тоталітарні режими. Досягнення за будь-яку ціну техноорієнтованих цілей сформульованих лідерами таких відірваних від народу систем (фюрерами, генсеками тощо) призводила до величезних соціальних, економічних і природних утрат і бід. Виходячи з розуміння цієї риси техноорієнтованої системи, найбільш просунуті в демократичному відношенні країни, керівники соціальних систем різного типу, перш за все лідери місцевих громад, намагаються доповнити техноорієнтовані підходи людиноорієнтованими. Усе глибше розуміють важливість підтримки своєї діяльності населенням і все частіше залучають населення до формулювання цілей управління соціальними об'єктами, до участі в контролі за їх досягненням. Звідсіля поява таких соціальних технологій і методів залучення громадян, як референдуми і консультативні опитування, громадські слухання й обговорення, місцеві ініціативи як форми консультацій з громадськістю, стратегічне планування розвитку громади з участю представників відповідних спільнот тощо.

Найважливішою причиною негараздів в Україні є неучасть наших громадян в переважній більшості територіальних громад і випадків в плануванні, їх відчуженість від влади з наслідками, що з цього витікають: неефективність дій влади, її корумпованість і непрофесіоналізм. Слабкість громадянського суспільства в Україні є гарантією продовження злиденності і занепаду країни і громади.

Влада і громадянське суспільство в особі громадських організацій просто повинні стати партнерами в спільній роботі – усебічний розвиток громад, задоволення потреб громадян. Це твердження вже підтверджено досвідом і успіхами більш просунутих країн, зокрема, Польщі, яка сьогодні має валовий національний продукт утричі більший ніж Україна. І це при меншій чисельності населення, гірших природних ресурсах, при гірших стартових умовах на початку 90-х років порівняно з Україною. На думку польських експертів, найважливішим результатом співпраці між органами влади та громадськістю є підвищення рівня активності громадян. Роблячи свій внесок до розвитку громадянського суспільства, розповсюджуючи моделі громадянської активності, відповідальності та поінформованості, вони усувають загрозу тоталітарного управління.

Співпраця між органами місцевого самоврядування та недержавними організаціями (НДО) надзвичайно ефективна, якщо вона базується на системі взаємовпливу та взаємоконтролю. Збалансована співпраця між цими двома типами партнерів може створити кращі можливості для спільного лобіювання інтересів громад в центральних органах влади, стати запорукою більш ефективного виконання завдань. Тому співпраця між владою та НДО взаємовигідна.

Започаткування співпраці між місцевими органами влади та НДО вимагає подолання певних перешкод. Це тривалий болючий процес обопільного навчання та побудови довіри. Починається цей процес із формування групи осіб – представників громадськості, які працюють разом задля сприяння ініціативам органів місцевого самоврядування. З усвідомленням можливості зовнішньої допомоги цей процес особливо прискорюється.

Висновки й рекомендації

Наведена методика оцінювання результативності діяльності ОМС на базі алгоритму застосування людиноорієнтованого підходу до оцінювання представляє ще один спосіб залучення громадян до участі в управлінні, прийнятті рішень і контролі за діями влади на рівні територіальної громади. На порядку денному практичне засвоєння запропонованого інструментарію представниками органів місцевого самоврядування та активістами місцевих громад і місцевих громадських організацій.

На наш погляд, широке застосування людиноорієнтованої методики з метою моніторингу у територіальних громадах результативності діяльності органів місцевої влади сприятиме її впровадженню безпосередньо у практику управління. Це, у свою чергу, має підвищити якість і ефективність управління на рівні територіальних громад – місцевого самоврядування.

Метод оцінки діяльності органів місцевого самоврядування на основі людиноорієнтованого підходу запропоновано використовувати як інструмент громадського аудиту за ефективністю діяльності органів місцевого самоврядування. Упровадження людиноорієнтованого підходу знаходиться в руслі реалізації концепції “належного управління”¹ і переходу від тоталітарної моделі влади до демократичної. Першочерговим на цьому шляху є підвищення інституційної спроможності органів влади й суб’єктів громадянського суспільства, що включає набуття ними навичок за такими напрямками[7]:

- *Аналізу політики:* Першочерговим завдання є навчання державних службовців і службовців місцевого самоврядування усіх рівнів, активістів НДО необхідним навичкам з аналізу політики (державної, регіональної, міської). Зрозуміло, що під політикою тут мається на увазі стратегії, пріоритети і напрямки дій і залучення ресурсів для розв’язання проблем на всіх рівнях управління.
- *Стратегічного планування:* Стимулювання можливостей до розвитку та впровадження стратегічного планування є необхідною передумовою змін.
- *Консультацій з громадськістю:* Успішність реформ залежить від спроможності влади налагодити діалог із громадськістю та підвищення рівня участі громадськості у вирішенні справ загальнодержавного та місцевого значення.

Людиноорієнтований підхід до оцінки й аналізу діяльності органів місцевого самоврядування надає інструменти аналізу політики, може використовуватись як соціальна інформація при стратегічному плануванні розвитку територіальної громади, бути формою консультацій з громадськістю, способом залучення громадян до управління та прийняття рішень поруч із громадськими слуханнями, місцевими ініціативами та інші [8]. Якщо у населеному пункті діє потужна громадська організація чи місцевий партійний осередок, вони можуть незалежно від органів влади провести обстеження і на його базі сформулювати власну передвиборну програму на чергових місцевих виборах. Незалежність, в даному випадку, витікає з того, що людиноорієнтований підхід базується переважно на соціальній інформації без залучення, майже недоступної для НДО, статистичної та офіційної інформації, яка зосереджена у владних установах. Такі можливості неурядового сектора мають сприяти більш результативній, націленій на інтереси жителів і громади діяльності чинної управлінської команди чи її заміні, якщо вона не в змозі, чи не хоче працювати на громаду.

Література:

1. Рубцов В.П. Індикатори та моніторинг у муніципальному управлінні. – К., 2002. – 148 с.

¹ Належне управління (добре врядування) здійснюється на наступних десяти принципах: демократичність, ефективність, адекватність виникаючим завданням, прозорість, публічного, нетерпимість до корупції, громадська співучасть, передбачуваність, професіоналізм та підзвітність (згідно із ДЕКЛАРАЦІЄЮ 14-ї Конференції європейських міністрів, відповідальних за місцевий і регіональний розвиток, щодо забезпечення доброго місцевого і регіонального управління, 24-25 лютого 2005 року, Будапешт).

2. Аудит адміністративної діяльності. Теорія й практика. – К., 2000. – 192 с.
3. Вайс К. Оцінювання. Методи дослідження програм і політики. – К.: Основи, 2000. – 672 с.
4. Гошко А.О. ССК (система соціального контролю) діяльності органів місцевого самоврядування. – К., 1999. – 215 с.
5. Парсяк В.М., Рогов Г.К. Маркетингові дослідження. – К.: Наукова думка, 2000. – 174 с.
6. Громадський аудит – шлях до оптимізації надання житлово-комунальних послуг населенню міст України (на прикладі міст Луганської області). – Луганськ: АРР, 2001. – 56 с.
7. Розширення можливостей громадян: Яку роль може відігравати суспільство в належному управлінні та людському розвитку? // Звіт ПРООН. – К.: МЦПД, 2002.
8. Рубцов В.П. Засоби громадської участі. – К., 2003. – 100 с.

Владимир БРУДНИЙ,
член правления – научный
консультант Всеукраинской
общественной организации
«Ассоциация содействия
самоорганизации населения»,
заместитель директора Одесского
общественного института
социальных технологий по научной
работе, доктор философии
(г. Одесса)

ДОВОЛЬНЫ ЛИ МЫ КАЧЕСТВОМ ЖИЛИЩНО-KOMMYНАЛЬНЫХ УСЛУГ?

В марте-апреле 2007 года Одесским общественным институтом социальных технологий в рамках проекта «За достойные жилищно-коммунальные услуги!», реализуемом при поддержке Международного фонда „Возрождение”, было проведено исследование мнения представителей общественности города по поводу существующих проблем в сфере взаимодействия населения города с органами власти, ДЕЗами, ЖЭКами и предприятиями, предоставляющими коммунальные услуги.

Целью исследования, как и самого проекта, является разработка комплекса мер, реализация которых на местном и других уровнях управления позволит повысить качество жилищно-коммунальных услуг и усовершенствовать организацию их предоставления.

Исследование проводилось среди руководителей и активистов органов самоорганизации населения, общественных организаций и ОСМД – то есть тех общественных лидеров, которые лучше всех знают реальное положение дел в этой области: с одной стороны – как члены городской территориальной громады, которые непосредственно сталкиваются с исследуемыми проблемами, с другой – как представители и защитники интересов граждан, систематически работающие с их жалобами и обращениями и отстаивающие интересы членов своих организаций в различных инстанциях.

Общее число опрошенных составило **более 300 человек**, которые представляли жителей многоквартирных домов и домов частного сектора, расположенных пропорционально в 14 микрорайонах всех четырех районов города: Киевского, Малиновского, Приморского и Суворовского.

Исследование носило пилотный характер, поскольку в Одессе до настоящего времени рассматриваемые в ходе него проблемы в такой системе аналитических данных, включая взаимодействие общественности с местной властью, в масштабе всего города изучаются впервые.

В этой связи хотел бы охарактеризовать наиболее существенные результаты проведенной нами работы.

Оценка качества, организации предоставления жилищно-коммунальных услуг и финансовых возможностей населения оплачивать их по новым тарифам

Оценка респондентами качества получаемых жилищно-коммунальных услуг в целом наглядно характеризует общее отношение населения к состоянию дел в этой важнейшей жизненной сфере. По данным исследования, полностью и в значительной степени удовлетворены качеством получаемых жилищно-коммунальных услуг всего 22% опрошенных, в то время, как удовлетворены в незначительной степени и совсем не удовлетворены состоянием дел в этой сфере 76% или три четверти опрошенных.

Заметна разница в оценке общей картины между респондентами, представляющими дома многоквартирного и частного сектора. Так, среди проживающих в многоквартирных домах число негативно оценивших работу местной власти и коммунальных предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, составляет 87,3%, а полностью удовлетворены всего 0,4%. То есть **подавляющее большинство жителей многоквартирных домов в целом недовольны качеством получаемых жилищно-коммунальных услуг.**

Оценкой «**Очень плохо**» наибольшее число респондентов – 46,5%, причем, естественно речь идет здесь, прежде всего, о мнении жителей многоквартирных домов, оценило содержание дома и придомовой территории. Также достаточно большое количество крайне негативных оценок получило качество предоставления таких услуг, как уровень содержания мест общего пользования в многоквартирных домах – 38,6% и уровень содержания придомовой территории – 25,9%.

Оценкой «**Плохо**» большинство респондентов, опять-таки проживающих в многоквартирных домах, оценило состояние горячего водоснабжения – 56,5% и отопления – 55,3%. Низко оценили и качество функционирования лифтов 46,9%, содержание придомовой территории – 39,5%, содержание мест общего пользования в доме – 32,9% опрошенных.

Оценку «**Удовлетворительно**» среди всех респондентов получили такие виды жилищно-коммунальных услуг, как электроснабжение – 63,2% и водоснабжение – 60,5%, по остальным видам услуг такого рода оценки выставили от 16,5 до 23,7% опрошенных.

Оценкой «**Хорошо**» наибольшее число опрошенных оценило газоснабжение 69,1%. По остальным видам жилищно-коммунальных услуг из предложенного перечня оценку «хорошо» получили водоснабжение – от 35,9% и электроснабжение – от 27,0% опрошенных. Содержание же дома и домовых систем, мест общего пользования в доме и придомовой территории получило оценку «хорошо» всего от 4,9% до 9,5% опрошенных.

Наконец, такой редкой в сфере жилищно-коммунальных услуг оценкой, как **«Очень хорошо»** всего 10,9% опрошенных оценили лишь газоснабжение. По остальным же видам услуг таких оценок практически не было.

Качество жилищно-коммунальных услуг тесно связано с организацией их предоставления. Поэтому кроме оценки качества услуг, респондентам было предложено оценить саму организацию процесса предоставления этих услуг, для чего предлагалось три вида оценок: «кризисная», «терпимая» и «хорошая».

Из анализа ответов видно, что **«Кризисная»** оценка заметно преобладает в ответах жителей многоквартирных домов. Такой негативной оценкой наибольшее число представителей этой группы респондентов оценили организацию содержания мест общего пользования в домах – 61,0%, содержание домов и домовых систем – 57,9%, горячего водоснабжения – 50,0%.

Как **«терпимую»** наибольшее число всех респондентов оценило организацию предоставления электроснабжения (68,4%) и водоснабжения (50,3%).

«Хорошей» среди всех опрошенных считают организацию газоснабжения (73,7% респондентов) и водоснабжения (44,7%).

На фоне преобладающего недовольства потребителей жилищно-коммунальных услуг их качеством и организацией предоставления в последнее время все более обостряется **проблема их высокой цены** для большинства населения, чей уровень доходов не позволяет оплачивать по повышенным тарифам услуги, пусть даже потребленные в минимально возможных количествах.

В полном объеме (без субсидий) готовы оплачивать по новым тарифам потребленные жилищно-коммунальные услуги лишь относительно немногие опрошенные – от 11,2% (горячее водоснабжение) до 24,3% (электроснабжение).

В случае, если бы объем оплаты составлял **половину** от нынешней стоимости услуг, его смогли бы оплачивать от 37,8% (за функционирование лифтов) до 61,5% опрошенных (газоснабжение).

Вообще не имеют возможности оплачивать по новым тарифам потребляемые жилищно-коммунальные услуги от 10,5% (функционирование лифтов) до 17,8% опрошенных (отопление).

Мнение респондентов о возможности оплачивать потребленные жилищно-коммунальные услуги **при наличии субсидий** существенно меняется: возрастает число тех, кто готов оплачивать потребленные услуги в полном объеме. Среди опрошенных их число колеблется от 28,0% (за функционирование лифтов) до 46,7% (за газоснабжение).

Но даже при наличии субсидий остается, хотя и небольшая, часть населения, которая все равно не смогла бы оплачивать в полном объеме потребленные услуги. В первую очередь, это относится к отоплению (5,5%) и горячему водоснабжению (4,9% от числа всех опрошенных).

В ходе проведения исследования ставилась задача не только выявить мнение респондентов о качестве и организации предоставления основных видов

жилищно-коммунальных услуг, а и получить от опрошенных **предложения, направленные на улучшение состояния дел** в этой жизненно важной сфере. Анализ мнений респондентов о том, что могло бы улучшить нынешнюю ситуацию с оказанием жилищно-коммунальных услуг населению, свидетельствует о том, что они поддержали не все варианты действий, предложенные им для оценки.

Так, наибольшую поддержку получило предложение об усилении **общественного контроля** за деятельностью коммунальных служб и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. Этот вариант действий для выхода из трудной ситуации избрали **67,8%** опрошенных.

Также достаточно активно поддержаны два других предложения, основанные на развитии начал самоуправления и самоорганизации среди самого населения: повсеместное создание органов самоорганизации населения и делегирование им органами местной власти полномочий и соответствующего финансирования по решению основных вопросов обустройства по месту жительства (47,7%) и повсеместное создание собственниками приватизированных квартир объединений совладельцев многоквартирных домов (кондоминиумов) (45,1%).

В то же время практически **не нашло поддержки** предложение о приватизации ДЕЗов и ЖЭКов (2,3%) и даже казалось бы такое естественное для стран с развитой рыночной экономикой предложение о создании частных жилищно-эксплуатационных предприятий, имеющих целью развитие конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг (7,2%).

Оценка работы органов местного самоуправления и их должностных лиц с жалобами и обращениями граждан на неудовлетворительное качество жилищно-коммунальных услуг и высокие тарифы

Важнейшей составной частью работы по совершенствованию системы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению является механизм реагирования органов местного самоуправления на жалобы и обращения граждан, возникающие по поводу низкого качества и плохой организации предоставления этих услуг. В связи с этим в ходе проведенного исследования было выяснено мнение респондентов по целому комплексу вопросов, позволяющих оценить сложившуюся в городе за последний год ситуацию с жалобами и обращениями граждан по поводу неудовлетворительного качества жилищно-коммунальных услуг.

На вопрос о том, приходилось ли респондентам **жаловаться** на неудовлетворительное качество жилищно-коммунальных услуг за последний год, большинство или **почти 70%** ответили утвердительно, причем среди жителей многоквартирных домов таких ответов – более трех четвертей.

Впечатляет также и то, из числа жаловавшихся на плохое качество жилищно-коммунальных услуг за последний год более половины жаловались **по 7-10 раз**. Среди опрошенных большинство или 47,0% участвовали в подготовке

и направлении коллективных жалоб, а 25,7% направляли индивидуальные жалобы в соответствующие инстанции. Какие же это инстанции?

Чаще всего респонденты обращались с жалобами в ДЕЗы и ЖЭКи – 60,9% (77,2% от числа жителей многоквартирных домов), по „горячей линии” (32,9%), в горсовет и райадминистрацию (24,7%). Реже всего (2,6% опрошенных) потребители жилищно-коммунальных услуг в поисках поддержки обращались в управление по защите прав потребителей.

Важной характеристикой состояния работы по совершенствованию системы предоставления жилищно-коммунальных услуг является **реакция** соответствующих служб на адресованные им жалобы и обращения граждан.

По данным исследования, всего в 5,3% случаев жалобы были удовлетворены полностью и в 22,7% случаев удовлетворены частично. 38,5% же опрошенных респондентов считают, что их жалобы, по сути, удовлетворены не были, а получена лишь отписка. В 6,6% случаях жалобы не только не были удовлетворены, а вообще на них не получено никакого ответа. Наибольшее количество не отвеченных жалоб (45,1%) приходится на долю ДЕЗов и ЖЭКов, а также горсовета и райадминистраций (10,2%).

Оценка степени взаимодействия населения и общественных структур с коммунальными службами, ДЕЗами, ЖЭКаами и предприятиями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги

Хотя жалобы и обращения граждан в различные инстанции, от которых зависит качество и организация предоставления жилищно-коммунальных услуг, и играют важную роль в совершенствовании всей этой системы, однако они не исчерпывают всех форм взаимодействия между поставщиками и потребителями жилищно-коммунальных услуг.

О том, насколько реально существует такое взаимодействие между населением, общественными организациями, органами самоорганизации населения, с одной стороны, и городским советом и его органами, коммунальными службами, ДЕЗами, ЖЭКаами, предприятиями, которые оказывают жилищно-коммунальные услуги – с другой, свидетельствуют такие данные. В существовании активного взаимодействия уверены всего 8,2% опрошенных. 19,4% респондентов считают, что это взаимодействие скорее носит эпизодический характер. Большинство же (более 70% опрошенных) уверено, что подобное взаимодействие носит формальный характер или что такого взаимодействия вообще нет.

Если же оценивать взаимодействие между поставщиками и потребителями жилищно-коммунальных услуг по основным видам этих услуг, то, по мнению опрошенных, наиболее активно развивается взаимодействие в сфере отопления (32,2%), водоснабжения (25,0%) и электроснабжения (24,7%). Меньше всего отмечается взаимодействие между поставщиками и потребителями в сферах

содержания мест общего пользования в доме (7,6%), функционировании лифтов (11,2%) и содержания дома и домовых систем (13,5%).

Оценка возможности личного участия граждан в подготовке и принятии решений и распоряжений горсовета, горисполкома, ДЕЗов, ЖЭКов, и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги

Для возможности целенаправленного влияния на состояние дел в сфере обеспечения населения качественными и финансово доступными жилищно-коммунальными услугами в ходе исследования была сделана попытка оценить реально существующую возможность и потребность личного участия граждан в подготовке и принятии решений и распоряжений горсовета, горисполкома, ДЕЗов, ЖЭКов, и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги.

Важнейшая составляющая участия граждан в управлении местными делами вообще и в решении проблем в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг в частности заключается в получении ими полной и достоверной информации о деятельности органов управления и предприятий, предоставляющих услуги. Исходя из этого, несколько вопросов респондентам были посвящены выяснению степени их информированности и информированности одесситов в этой сфере.

Так, информированными себя в достаточной мере считают 29,3% опрошенных, в недостаточной мере – 37,2% и совсем не располагают такой информацией 29,0% респондентов. Среди источников информации о работе в сфере решения жилищно-коммунальных проблем органов местной власти (горсовета, горисполкома, городского головы), которыми в наибольшей степени пользуются одесситы, респонденты выделили **три**: местное телевидение (79,6%), местная пресса (75,3%) и местные радиовыпуски (53,0%).

По данным анализа, две трети опрошенных считают, что одесситы, скорее, плохо и однозначно плохо информированы о деятельности ДЕЗов, ЖЭКов, предприятий, поставляющих жилищно-коммунальные услуги, и лишь 10% опрошенных считают наоборот.

Такие же источники информации, как объявления, вывески, рекламные щиты, биг-борды, листовки, информационные бюллетени, брошюры, издаваемые местной властью, веб-сайты, а также общие собрания, организуемые органами власти общественные слушания, систематические отчеты руководителей подразделений горсовета, встречи жителей с депутатами, по мнению опрошенных, **практически не оказывают** сколько-нибудь заметного влияния на информированность жителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

По данным опроса, всего лишь 8,2% респондентов в той или иной форме **лично принимали участие** в подготовке и принятии решений и распоряжений горсовета, горисполкома, ДЕЗов, ЖЭКов, предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. Почти же 90% из них никогда не принимали в

этом участия или принимали его крайне редко. Причем из тех респондентов, кто принимал участие в подготовке указанных актов, 26,3% делали это по собственной инициативе, а 21,7% – по инициативе органов местного самоуправления.

Каков же был результат участия респондентов в подготовке и принятии указанных решений и распоряжений по собственной инициативе? По данным исследования, всего у 1,3% непосредственных участников этого процесса предложения были приняты и учтены в окончательной редакции решения (распоряжения). У 46,7% из них предложения были только приняты к сведению, а вообще не были приняты во внимание предложения 8,2% опрошенных.

На вопрос о том, насколько непосредственные участники данного процесса были проинформированы о принятых мерах по выполнению решений и распоряжений, в подготовке которых они принимали участие, большинство (34,9%) сообщили, что узнали об этом по собственной инициативе. Лично о результатах известили лишь 2,3% опрошенных, а для почти 5% респондентов такая информация вообще осталась недоступной.

Оценка степени влияния жителей города на деятельность местной власти по решению жилищно-коммунальных проблем, в том числе общественного контроля за деятельностью органов местного самоуправления, ДЕЗов, ЖЭКов и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги

В заключительной части исследования было выяснено мнение респондентов о том, насколько, по их мнению, жители города сегодня имеют реальное влияние на деятельность местной власти в сфере решения жилищно-коммунальных проблем. Преобладающим (40,8%) оказалось мнение о том, что жители города сегодня никакого влияния на состояние дел в сфере решения жилищно-коммунальных проблем и, в том числе, повышения качества жилищно-коммунальных услуг **не оказывают** или же в незначительной степени могут влиять на состояние дел в этой сфере (30,9% опрошенных).

На этом фоне представляет особый интерес комплекс вопросов о состоянии и перспективах внедрения в сферу взаимодействия общественности, органов управления и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, такой эффективной формы участия граждан в управлении, как **общественный контроль**.

Анализируя источники информации, из которых респонденты получают сведения о действующих законодательных актах, которые позволяют им осуществлять общественный контроль за деятельностью органов местного самоуправления, ДЕЗов, ЖЭКов и коммерческих предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, опрошенные высказали следующие мнения и оценки.

37,8% респондентов находит информацию о нормативной базе для осуществления общественного контроля по собственной инициативе, а 32,2% из числа опрошенных черпает информацию об этом в СМИ.

Лично принимать участие в осуществлении общественного контроля за деятельностью указанных выше органов, служб и предприятий доводилось всего лишь 4,0% опрошенных. Изредка принимали в этом участие 43,4%, а ни разу не принимали – 37,8% из них. То есть, опыт подобной деятельности у большинства опрошенных активистов органов самоорганизации населения и лидеров общественных организаций практически отсутствует.

По чьей же **инициативе** происходило участие в осуществлении общественного контроля тех респондентов, кто уже обладает подобным опытом? Исследование показало, что 16,1% из них проявляли в этом собственную инициативу, по инициативе общественной организации или органа самоорганизации населения участвовало в этом 34,2% респондентов и лишь 5,3% из них привлекались к участию в осуществлении общественного контроля самими органами местного самоуправления.

Интересны результаты исследования по поводу распространенности **форм** общественного контроля, в котором принимали участие респонденты. Наиболее распространенной формой такого участия оказалась работа в составе органов СОН и таких общественных организаций, как „Громадський контроль”, комитет защиты прав потребителей и других – 43,1%.

Через публичные отчеты должностных лиц на специальных заседаниях со свободным доступом общественности, общественные слушания по проектам актов органов местного самоуправления или по итогам их внедрения, путем приглашения представителей общественности на заседания коллегиальных органов местного самоуправления (горсовета, горисполкома, райадминистрации) общественный контроль осуществляло от 3,3 до 4,9% опрошенных.

Наконец, в заочном общественном контроле путем анализа информации о деятельности органов местного самоуправления, размещенной на их веб-сайтах с возможностью свободного доступа принимало участие еще меньше опрошенных – всего 0,3% от их общего числа. Особый интерес у исследователей, да и у самих респондентов, вызвал вопрос о том, **какие, по их мнению, необходимо принять меры** для того, чтобы взаимодействие жителей, общественных организаций, органов СОН с местной властью было деловым, а общественный контроль за работой органов местного самоуправления, ДЕЗов, ЖЭКов и коммерческих предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги – эффективным.

Поскольку практически каждого респондента волнуют вопросы **качества и организации предоставления** жилищно-коммунальных услуг, по этим вопросам в ходе исследования было получено достаточно много конкретных предложений.

Так, что касается **тарифов**, то здесь предложения респондентов касались, прежде всего, большей прозрачности их формирования, ясности по всем составляющим оплаты и соответствия объема и качества предоставляемых услуг установленным на них тарифам.

В части совершенствования **системы учета** предоставляемых жилищно-коммунальных услуг были высказаны предложения, чтобы оплата производилась лишь по фактически предоставленным услугам путем установки приборов индивидуального учета, а также организации необходимого коллективного учета потребляемых воды, тепла, света и т.п. для обеспечения функционирования мест общего пользования в домах.

Большое число предложений касалось **договорных отношений** между индивидуальными и коллективными пользователями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг. Речь идет, прежде всего, о формировании договоров с учетом особенностей дома, заключении коллективных договоров с ОСМД и органами СОН, разработке и внедрении механизмов ответственности поставщиков услуг за качество, а получателей – за своевременную их оплату. Даны предложения по улучшению защиты прав потребителей, в том числе в судебном порядке.

Понимая, что с **предприятиями-монополистами**, тем более не относящимися к коммунальной собственности, очень трудно отстаивать права потребителей, респонденты предлагали меры по демонополизации и развитию конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг. Предложено как целенаправленно работать с предприятиями-монополистами, так и развивать предпринимательство в сфере ЖКУ, создавать и развивать ОСМД, на конкурсных началах определять поставщиков услуг.

В сфере взаимоотношений между населением, общественными структурами и органами управления и предприятиями, поставляющими жилищно-коммунальные услуги, предлагались разные формы и методы **общественного контроля** за качеством предоставляемых услуг, направлениями расходования собранных средств, предложено ввести в систему общественную экспертизу проектов решений городских властей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг и другие меры.

Обобщенные сведения о респондентах

В ходе исследования был проделан анализ состава респондентов в соответствии с их принадлежностью к выделенным пяти социальным группам. Так, около 90% респондентов оказались руководителями и активистами общественных структур: общественных организаций, органов СОН и ОСМД. Этим обеспечено выполнение одного из условий проведенного исследования – включить в число респондентов наиболее активных представителей общественности, в максимально полной степени владеющих информацией по существу изучаемых вопросов. анализ состава респондентов по их принадлежности к определенной группе по среднему совокупному доходу. почти **три четверти** респондентов оценивают свой средний совокупный доход в объеме **до 1 000 грн.** на человека в месяц. И лишь 10% опрошенных считают, что их средний доход превышает 2 000 грн.

Среди опрошенных значительно преобладают женщины – 65,5% против 34,5% мужчин. Это соотношение обусловлено, во-первых, тем, что активной общественной деятельностью в настоящее время действительно больше занимаются женщины, а во-вторых, тем, что в старшем возрасте, который в большей степени представлен среди опрошенных, число мужчин значительно меньше, исходя из меньшей продолжительности их жизни. То есть, на возрастную группу 55-70 лет приходится 54,9% респондентов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволило на основе изучения мнения наиболее активных и информированных представителей общественности города установить, что существующий в настоящее время низкий уровень качества, неудовлетворительная организация и финансовая недоступность для большинства жителей жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых коммунальными и частными предприятиями, свидетельствует о **кризисном состоянии** этой сферы жилищно-коммунального хозяйства, которая нуждается в принятии серьезных и неотложных мер.

Так, подавляющее большинство жителей, и в первую очередь, жителей многоквартирных домов, в целом недовольны качеством получаемых жилищно-коммунальных услуг.

Отмечается низкий уровень информированности населения о деятельности органов местного самоуправления, ДЕЗов, ЖЭКов и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. Еще хуже люди осведомлены о том, каким образом они могли бы принимать участие в подготовке и принятии решений этими органами и предприятиями по улучшению положения дел.

Повсеместно наблюдается малоэффективная реакция органов местной власти и коммунальных предприятий на обращения жителей с жалобами, просьбами и предложениями, направленными на улучшение дел в сфере жилищно-коммунальных услуг. По данным опроса, лишь на небольшое число таких обращений следует адекватная реакция должностных лиц, а в ряде случаев авторы подобных обращений вообще остаются без ответа.

Практически отсутствует регулярное, конструктивное, творческое взаимодействие между населением, общественными структурами, представляющими его интересы, с одной стороны, и коммунальными службами, ДЕЗами, ЖЭКаами и предприятиями, которые оказывают жилищно-коммунальные услуги, – с другой.

Крайне ограничены возможности личного участия граждан в подготовке и принятии решений и распоряжений горсовета, горисполкома, ДЕЗов, ЖЭКов, и предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. В частности, практически не используются возможности влияния на решение указанных выше проблем такого мощного средства социального управления, как общественный контроль.

Все эти причины объективного и субъективного характера в настоящее время тормозят реформирование всей системы ЖКХ в направлении более полного учета и удовлетворения интересов потребителей, а также препятствуют реализации государственной политики в этой сфере, определенной законами Украины «О жилищно-коммунальных услугах», «О государственной программе реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства на 2004-2010 годы», «О теплоснабжении», «О защите прав потребителей», «Об объединении совладельцев многоквартирного дома», «Об органах самоорганизации населения» и другими.

*Лариса ЩЕПЬОТКІНА,
голова Херсонської міської
громадської організації
“Безпосереднє народовладдя”
(м. Херсон)*

РЕФОРМУВАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЧЕРЕЗ БЕЗПОСЕРЕДНЄ НАРОДОВЛАДДЯ

Ще в червні 2004 року вийшов Закон України “Про загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004 – 2010 роки”, який набрав чинності з дня його опублікування. Цим законом передбачалось, що на протязі 6 місяців органи місцевого самоврядування мають розробити та затвердити відповідно до завдань програми регіональні та місцеві програми (заходи) реформування і розвитку житлово-комунального господарства, та передбачити у місцевих бюджетах відповідні кошти для реалізації цих програм.

Першим завданням Закону було розмежування повноважень органів місцевого самоврядування, місцевих державних адміністрацій у сфері житлово-комунального господарства, а одним із заходів було “провести інвентаризацію майна у сфері житлово-комунального господарства, створити реєстри майнових комплексів, що перебувають у власності територіальних громад, завершити роботу щодо передачі та юридичного закріплення об’єктів комунальної власності за територіальними громадами”.

Друге завдання Закону, це формування інститутів управління жилими будинками та органів самоорганізації населення, а в числі передбачених заходів такі:

- розробити методичні рекомендації щодо створення та організації роботи різних органів самоорганізації населення (квартальні, вуличні, будинкові комітети тощо);

- забезпечити вдосконалення системи управління житловим фондом шляхом створення служб єдиного замовника, керуючих житловим фондом організацій, формування інституту управителів, органів самоорганізації населення.

Наступне завдання Закону – утвердження прозорості та відкритості в діяльності органів виконавчої влади, органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та підприємств щодо вирішення проблемних питань у сфері житлово-комунального господарства, налагодження ефективного системного діалогу з громадськістю з такими заходами:

- забезпечити проведення консультацій з громадськістю з питань реалізації державної та регіональної політики щодо реформування і розвитку житлово-комунального господарства, вирішення місцевих питань у цій сфері шляхом організації громадських слухань, круглих столів, конференцій, семінарів, зустрічей, зборів, Інтернет – конференцій тощо;

- сприяти створенню громадських приймалень виконавчих органів місцевих рад, інформаційно-консультативних центрів для вирішення проблемних питань у сфері життєзабезпечення, надання консультативної допомоги населенню, проведення роз'яснювальної роботи тощо.

Ще одним завданням Закону стала підготовка кадрів з питань реформування і розвитку житлово-комунального господарства. Один із заходів – організувати навчання методичним основам реформування житлово-комунального господарства в акредитованих спеціалізованих навчальних закладах.

Виконання завдань та заходів Закону покладалось на центральні органи виконавчої влади, місцеві держадміністрації та органи місцевого самоврядування.

Законом України “Про житлово-комунальні послуги” визначено декілька термінів, які мають суттєве значення для нас, споживачів і дають право глянути на відносини споживача і виконавця послуг з декілька іншої точки зору:

- споживач – фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу;
- виконавець – суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу відповідно до умов договору;
- комунальні послуги – результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи у забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством;
- утримання будинків і прибудинкових територій – господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилих приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством;
- якість житлово-комунальної послуги – сукупність нормованих характеристик житлово-комунальної послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача відповідно до законодавства.

Державна політика у сфері житлово-комунальних послуг базується на таких принципах:

- 1) забезпечення раціонального використання наявних ресурсів та сталого розвитку населених пунктів;
- 2) створення та підтримання конкурентного середовища при виробленні та наданні житлово-комунальних послуг, забезпечення контролю у сфері діяльності природних монополій;

Порядок надання житлово-комунальних послуг, їх якісні та кількісні показники мають відповідати умовам договору та вимогам законодавства.

До повноважень органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг належить забезпечення населення послугами необхідних рівня та якості.

Споживач має право (ст.20):

- одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;
- одержувати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;

Закон України “Про захист прав споживачів” регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав.

Споживачі, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх побутових потреб мають право на:

- державний захист своїх прав;
- гарантований рівень споживання;
- належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування;
- безпеку товарів (робіт, послуг);
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари (роботи, послуги), їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця); відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Закон України “Про органи самоорганізації населення” визначає правовий статус, порядок організації та діяльності органів самоорганізації населення.

Орган самоорганізації населення є однією з форм участі членів територіальної громади у вирішенні окремих питань місцевого значення. Органи самоорганізації населення разом з територіальною громадою входять до системи місцевого самоврядування і створюються для участі в реалізації розвитку відповідної території, задоволення різноманітних потреб жителів шляхом сприяння у наданні їм відповідних послуг.

Таким чином законодавством передбачені достатньо широкі можливості для спільної праці влади і громади щодо надання якісних житлово-комунальних послуг.

Останній документ, витяг з якого я хочу привести, це **“Типовий договір – доручення для забезпечення надання житлово-комунальних послуг”** – додаток №1 до рішення виконкому Херсонської міської ради. Для нас в цьому документі головне те, що:

– Споживач – Довіритель (власник, орендар, наймач квартири) за власний рахунок доручає Замовнику – Повіреному (КП ССЗ) від його імені і за його дорученням визначити виконавців та укласти з ними договори про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій.

– За цим договором Замовник – Повірений має виключне право на вчинення від імені та за рахунок Споживача – Довірителя всіх правових дій, визначених у Договорі.

– Споживач – Довіритель перераховує кошти за надані житлово-комунальні послуги на розрахунковий рахунок Замовника – Повіреного для оплати послуг виконавців.

– Довіреність, видана Споживачем – Довірителем, складається в простій письмовій формі і не потребує нотаріального посвідчення.

А тепер **висновки**.

1. Споживач – Довіритель на власний розсуд може визначити Замовника – Повіреного, який від його імені та за його дорученням має визначити виконавців та укласти з ними договори про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій.

2. Замовником – Повіреним може бути будинковий комітет, створений жителями будинку як орган самоорганізації населення або як спілка споживачів житлово-комунальних послуг даного будинку.

3. Цей будинковий комітет має бути обраним на загальних зборах жителів будинку, якщо на цих зборах були присутні більше половини власників, орендарів, наймачів квартир цього будинку.

4. Рішення про обрання будинкового комітету має бути обов’язково за протокольовано.

5. В протоколі обов’язково повинно бути зазначено рішення зборів щодо доручення будинковому комітету від імені всіх мешканців на:

– складання договорів про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій.

– здійснення контролю надання послуг шляхом підпису актів виконаних робіт та нарядів на виконання послуг.

– збір коштів з мешканців будинку для сплати за житлово-комунальні послуги.

6. Оформлений належним чином протокол є довіреністю, яка видана Споживачем – Довірителем будинковому комітету, він складений в простій письмовій формі і не потребує нотаріального посвідчення.

7. Збори жителів багатоквартирного будинку, на яких було прийнято таке рішення, скасовують попередні договори, складені споживачами будинку з отримання житлово-комунальних послуг.

8. Будинковий комітет приймає рішення щодо складання договорів на надання кожного виду послуг, виходячи з вартості кожної послуги у кожного з

виконавців. Вартість кожної послуги визначається виконавцем, який хоче надавати цю послугу конкретному будинку і не може перевищувати тарифів, затверджених рішенням виконкому місцевої ради.

9. Сума, яку повинен сплачувати кожен споживач будинку на рахунок будинкового комітету для розрахунку за надавані послуги, визначається будинковим комітетом.

10. Залишки коштів після сплати за НАДАНІ житлово-комунальні послуги, залишаються у будинкового комітету та витрачаються на нагальні потреби мешканців будинку, пов'язані з утриманням будинку і прибудинкової території.

Місцева влада має право встановлювати тарифи **ЛИШЕ ДЛЯ ЕКСПЛУАТУЮЧИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**. “Одиницями обліку” для кінцевих споживачів бути лише **ОКРЕМІ багатоквартирні будинки як цілісні майнові комплекси**.

В кожній експлуатуючій організації зберігається, згідно п. 1.2 – 1.3 Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій – технічна документація **ВСЬОГО** багатоквартирного будинку та прибудинкової території, яка включає в себе, зокрема:

- технічний паспорт на квартирний (багатоповерховий) житловий будинок;
- проектно-кошторисну документацію зі схемами влаштування внутрішньобудинкових мереж водопостачання, каналізації, центрального опалення, тепло-, газо-, електропостачання тощо;
- акти державної комісії про приймання житлового будинку в експлуатацію;
- паспорти котельного господарства, котлові книги, у разі наявності вбудованих та прибудованих котелень;
- паспорти ліфтового господарства;
- акти приймання-передачі житлового будинку в разі зміни його власника чи балансоутримувача.

Отже, за допомогою цієї документації доволі легко можна підрахувати частку кожного співвласника багатоквартирного будинку в усьому багатоквартирному будинковолодінні, як цілісному майновому комплексі. Для цього достатньо скласти площі всіх приміщень будинку, (крім допоміжних, які, згідно Рішення Конституційного Суду, є спільними та неподільними) та поділити на цю цифру площу кожного окремого приміщення. Така метода підрахунку є єдино справедливою та такою, що відповідає чинному законодавству.

Розсекречення цієї документації сприятиме наданню якісних житлово-комунальних послуг та запобіганню проявів корупції в цій галузі.

Світлана СЛЕСАРЬОНОК,
голова органу самоорганізації
населення комітету мікрорайону
«Лузанівський» в місті Одесі,
голова Громадської організації
„Мама-86 – Одеса”
(м. Одеса)

РОЛЬ НЕУРЯДОВИХ ОРГАНІЗАЦІЙ В РЕФОРМУВАННІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ РЕАЛІЗОВАНИХ ПРОЕКТІВ)

Наша організація реалізує пілотні проекти передусім для того, щоб доказати свою правоту, тому що коли звертаєшся до влади з якимсь теоретичними розробками, вони питають: «А хто Ви такі?». Тому краще за підтримки міжнародних грантодавців реалізувати пілотний проект та втілити ці розробки, набувши практичного досвіду.

Один з таких проектів – по економії води та водних ресурсів – ми почали реалізовувати ще в 2002 році. С точки зору споживача реформа ЖКГ виглядає зовсім по іншому, ніж с точки зору урядовця. Тому особлива роль неурядових організацій в захисті прав споживачів.

Все почалося з конфлікту. В 2000 році жителям мікрорайону «Лузанівка» міста Одеси почали приходити «трьохповерхові» рахунки з водоканалу, де плата нараховувалась згідно показникам будинкового лічильника. Ми почали регулярно знімати показники цих лічильників у різний час та сезони, потім надали ці дані на наукову експертизу. Аналіз виявив, що згідно показникам середній рівень споживання на одного мешканця будинку, де стояв водомір, становив біля 900 л на добу. І це при нормі 350 л.

В чому причини? Справа в тому, що цей мікрорайон знаходиться на рівні моря, та тиск в мережі води надзвичайно підвищується. Тому в будинках водоканал повинен був поставити регулятори тиску води, чого не зробив.

Крім того, в багатьох мешканців протікали унітази або водопровідні крани (також через підвищений тиск в мережі). Звичайно, без окремого квартирного лічильника кількість реально спожитої води відстежити неможливо.

Ми установили в двох пілотних будинках в кожній квартирі лічильники води та відслідковували динаміку споживання. Сума показань квартирних лічильників не сходилася з показаннями будинкових водомірів на 4 0%. Зняли їх на державну перевірку. З 4-х будинкових водомірів всі виявилися нестандартними. Крім того, ця різниця в показах виникла через знов таки надмірний тиск в мережі. Один з лічильників взагалі виявився з фальшивою пломбою.

Після цього ми розробили Правила установки квартирних лічильників води і передали їх у міську раду. Через 3 місяці наказом управління ЖКГ ці

Правила були затверджені, право на установку лічильників відійшло від водоканалу, де процедура була дуже ускладнена та підлягала оплаті. Згідно цим правилам процедура була не тільки здешевлена, а й суттєво спрощена. Протягом першого року після їхнього прийняття жителі Одеси установили 74 000 квартирних водомірів. Крім того, за цей рік на 13,4 % в місті впав рівень споживання води.

Треба підкреслити, що мало хто знає, що Україна є країною, в якій недостатньо водних ресурсів. Є показник ООН, згідно якому якщо сумарний виток всіх річок країни менш ніж 1,5 тис. куб. м. на душу населення в рік, то ця країна є водонезабезпеченою. Наприклад, Франція має біля 8 тис. куб. м. на людину в рік, Англія – біля 11 тис. куб. м., Росія – 35 тис. куб. м. Україна ж має дуже обмежений водний ресурс. Більш того, за прогнозами десь до 2025 року Україна, і особливо її південь, відійде в ранг країн, які мають водну кризу. Ще прогнозують, що на протязі 50 років кількість опадів в Україні скоротиться на 40 %, а опади будуть носити переважно характер злив та викликати повіні. Тому економія саме водних ресурсів для України є просто заходом виживання людей.

Інший пілотний проект під назвою «Економічно ефективний та безпечний будинок» був спрямований на відбір та застосування недорогих технічних рішень, які покращать комфортність та зменшать суми комунальних платежів. Ми взялися оцінити всі ресурси, які споживає багатоквартирний будинок.

Енергозбереження так важливе через те, що до 80% тарифів складають саме енергоносії або ресурси. Тобто можна говорити про зменшення тарифів, а можна про відносне їх зниження завдяки економії ресурсів, тому що вартість природних ресурсів буде щорічно зростати.

Ми обрали пілотний будинок на вулиці Балківській, 36, в якому вже був створений ОСББ, проінформували всіх його мешканців. Із 96 квартир мешканці 88 підписали заяву, де погодилися виконувати умови та рекомендації проекту та встановити за власний кошт лічильники в своїх квартирах. І жителі дотрималися свого слова.

Завданнями проекту було продемонструвати споживачу шляхи заощадження ресурсів у побуті та створення екологічно безпечного житла, заохотити та стимулювати споживачів обирати “зелені”(безпечні, зберігаючі) технології, а також розробити та запровадити модель ведення “зеленого” домогосподарства на базі відібраних будинків.

В будинку проводилися роботи, спрямовані на збереження тепла, економію води, газу, електроенергії, сепарування побутових відходів, підвищення безпечності житла, проведення аналізу споживання хімічних речовин у побуті.

Передусім цьому будинку був «поставлений діагноз»: проведено теплоаудит, який показав місця найвищих втрат тепла (неізольовані труби, вікна в під'їздах), які були нейтралізовані. Я вважаю, що управління ЖКГ повинно регулярно робити такий аудит в усіх будинках міста. Це не потребує великих коштів. А жителі вже за власний кошт будуть знижувати втрати тепла в будинку там, де їхній рівень високий.

Потім був встановлений лічильник гарячої води, який працює згідно температурі води. В результаті протягом зими жителі будинку заплатили на 70 % менше за тепло.

Треба відзначити, що до лютого місяця показник температури гарячої води в будинку не доходив до стандартного. Тому жителі декілька місяців взагалі не платили за підігрів води.

Я вважаю, що перша лінія захисту прав споживача – це заборона всім постачальникам послуг брати гроші за надану послугу без її виміру. Вам в магазині ковбасу без ваги відпускають? Ні!

Між іншим, Одеське бюро управління стандартизації та метрології, посилаючись на Закон про метрологію, стверджує, що вимір послуги – це обов'язок постачальника.

Один з варіантів широкої кампанії громадського лобіювання, яку ми всі можемо провести в межах міста, це кампанія із заборони постачальникам без заходів метрології надавати послуги. Вимір послуги, в першу чергу, дисциплінує споживача, який перестає марнувати ресурс.

Повертаючись до нашого пілотного проекту, ми провели енергоаудит будинку. Спеціалістів з енергоаудиту дуже мало, і знов-таки управління ЖКГ могло б мати в штаті кваліфікованих енергоаудиторів. Після аудиту ми провели низку заходів для нормалізації енергопостачання в будинку, які були досить простими, але дали значний результат.

Ми здійснювали заміри у 81-й точці таких показників: освітлення, електромагнітні випромінювання, метеорологічні фактори в помешканнях – температура, вологість, тиск, шумове забруднення та вібрація, рівень радону, радіації (гама-випромінювання), формальдегіди, окис вуглецю, двоокис вуглецю.

Все було в нормі крім такого показника, як товщина стіни – не хватає 30 см. Коли в 70-х роках будували такі панельні будинки були інші санітарні норми і правила. Тому настає дуже швидке охолодження. Також перевищене шумове забруднення, тому що будинок стоїть десь в 30 м від жвавої траси.

Також ми організували сепарований збір побутових відходів. Ми провели інформаційну роботу серед жителів, вони погодилися розділяти своє сміття. Ми зробили біля будинку спеціальний майданчик з контейнерами для окремих видів відходів: ПЕТ-пляшок, скла, паперу та інших.

Укладено угоду з підприємством, яке займається переробкою відходів, про прийом цих відходів. Завдяки цьому на рахунку ОСББ накопичуються кошти за ці відходи. Майже за рік це біля 700 грн.

Крім того, ми встановили в будинку в місцях загального користування світильники із датчиками руху, що значно економить електроенергію. В результаті комплексу заходів економія по воді склала близько 50 %, по теплопостачанню – 70 %, по гарячій воді – 80 %.

Таким чином, ми вивели деякі рекомендації, а саме:

- ширше застосовувати практику проведення енерго- та теплоаудитів (створення бригад аудиторів при управліннях ЖКГ);
- активніше залучати НУО до виконання пілотних проектів;
- створювати пільгові кредитні лінії або поворотні гранти для запровадження енергозберігаючих технологій та джерел відновлюваної енергії в житлових будинках;
- стимулювати просвітницькі кампанії, що допоможуть споживачам обирати ресурсозберігаючі технології.

Я вважаю, що Міністерство з питань ЖКГ повинно давати не міській владі, а ОСББ або ЖБК безпроцентні кредити, або так звані поворотні гранти, для того, щоб люди самі облаштовували своє житло.

Леонид ШТЕКЕЛЬ,
член Общественного совета при
Одесской областной
государственной администрации,
главный редактор общественно-
политической газеты “Правое дело”
(г. Одесса)

ИЗМЕНЕНИЕ ПОДХОДА К ОТНОШЕНИЯМ СОБСТВЕННОСТИ НА ЖИЛЬЕ – КЛЮЧ К УСПЕХУ РЕФОРМ В СФЕРЕ ЖКХ

Мы говорим о реформе ЖКХ как о некой технической проблеме. На самом деле главным аспектом этой проблемы – это политический аспект. У нас из-за политического невежества часто люди понимают политику как что-то связанное с выборами, партиями, депутатами. На самом деле политика – это вопрос поиска консенсуса между различными социальными, национальными и прочими группами, существующими в обществе. Политика является одним из важнейших моментов всегда и везде. Но когда вопрос касается собственности, политика приобретает самое основное значение.

Мы знаем, что два закона определяют ситуацию с участием населения в жилищно-коммунальной сфере: это Закон «Об объединениях совладельцев многоквартирного дома» и Закон «Об органах самоорганизации населения». На мой взгляд, в том виде, в котором эти законы приняты, они хранят в себе органическую невозможность их реализации.

Когда мы говорим, что необходимо создавать ОСМД, то есть корень, вокруг которого всегда происходят столкновения, – это вопрос собственности. В Законе «Об объединениях совладельцев многоквартирного дома» сказано, что жители дома получают право балансодержателей. И это предел их возможностей. Они не являются собственниками дома. Если бы они ими были, то автоматически к ним бы переходил земельный участок, находящийся под данным домом. На основании этого жители бы имели законное право требовать перераспределения земельного участка вокруг дома.

В Украине в декабре 2006 года принят Закон «О реформировании жилищного фонда». В нем впервые разрешено выселять людей из ветхого и аварийного жилищного фонда. Конечно, там говорится не о «выселении», а о «переселении». Это значит, что если городскими властями принято решение «переселить», то человек ничего с этим решением сделать не может. Оспорить его невозможно. Правда, в этом Законе есть норма о том, что можно переселить человека в дом, находящийся в том же микрорайоне, где он жил. Но за нарушение этого пункта ответственность не предусмотрена. Сейчас возросла волна точечной застройки, жители ветхого фонда получают средства, которых хватает только на хибары где-нибудь на окраине.

Если ОСМД получает право собственности на дом, то его возможности и права резко меняются. Разумеется, если жилье принадлежит городу, то город-

ская власть имеет право участвовать в собрании собственников дома, но наравне с другими собственниками.

Так что вопрос передачи именно в собственность ОСМД домов – это вопрос политический. Если люди этого захотят, они могут добиться своего. У нас любят говорить: «У нас законы плохие». Право является следствием тех отношений, которые существуют в обществе. Если общество неспособно потребовать реализации тех или иных законов, не нужно кивать на законы.

Хочу для примера рассказать: я недавно брал интервью у женщины, которая была разработчиком первого Генплана Одессы. Этот Генплан был представлен жителям еще в годы перестройки. Она рассказала, что как толпы людей приходили на обсуждение его проекта, активно обсуждали. Сейчас, когда выносятся проект Генплана, то обсуждать его никто вообще не приходит. Принято говорить о нынешней апатии в обществе. Но это не так. Люди не хотят заниматься «мартышкиным трудом». Какой смысл обсуждать, если что бы ты сказал, это не будет иметь никакого значения? Пока ничего от людей не зависит, они не могут и не хотят ни в чем принять участие.

Второй момент – это органы самоорганизации населения. Хочу напомнить присутствующим, как вообще возникло понятие «самоорганизация населения». В конце восьмидесятых группа политиков пыталась дать бой коммунистической номенклатуре в Законе «О местном самоуправлении». И было очевидно, что на уровне местных советов противостоять коммунистам было невозможно. Тогда политики, выступавшие за демократию в советском обществе, решили сделать ставку на прямую демократию, на непосредственное участие граждан. Тогда впервые возникает идея об органах самоорганизации населения, чтобы инициатива людей благодаря их объединению могла принять некую форму. И в этой форме они могли бы действовать как какие-то определенные органы власти на низовом уровне. Но когда встал вопрос о принятии законодательной базы, это все быстро умерло.

На сегодня, по моему мнению, органы самоорганизации населения – это ни рыба, ни мясо. Они не являются ни исполнительными, ни законодательными органами. С точки зрения логики, они выражают интересы людей. Но тогда не может быть никакой регистрации в органах власти, не может быть разрешений органов власти на создание органа самоорганизации населения. Если согласно Конституции граждане, проживающие в стране, являются высшим представителями власти, то почему они должны с кем-то согласовывать с властью то, что они хотят решать свои проблемы, на своей территории?

Если органы самоорганизации населения станут действительно политическим органом тех людей, которые проживают на определенной территории, тогда они реально смогут представлять интересы жителей перед громадой.

У нас почему-то считается так: если территориальная громада предъявила совету свои полномочия, то, значит, совет представляет интересы абсолютно всех. Ничего подобного! Всегда существует разница позиций – между различными группами населения, между районами города, между органами власти и людьми. Должно идти согласование позиций. Но в рамках совета это никому неинтересно и неважно.

Я подхожу к еще одному принципиальному моменту. Мы все считаем, что западные инвесторы могут давать гранты, и это нормально, но ведь суммы, заложенные в бюджет города, могут быть тоже поделены на гранты. Вы знаете, что когда вы просите грант, у вас больше шансов его получить, если у вас есть собственные средства. Конечно, при выделении таких бюджетных грантов должен быть соблюден ряд условий. И контролировать этот процесс могут органы самоорганизации населения. Но делать это они смогут, только являясь реальной политической силой.

Какие можно сделать выводы и рекомендации?

Первое: создание ОСМД в максимальном количестве домов, передача им в собственность домов, земельных участков под ними и придомовых земельных участков. Люди должны сами решать. Может, они захотят снести свой дом и построить новый – это должно быть их правом. А не так как сейчас: прав никаких, обязанностей – масса. Это не стимулирует жителей.

Второе: создать в городе систему органов самоорганизации населения с предоставлением им полномочий низового самоуправления и решения проблем ЖКХ. Они должны иметь возможность требовать, а не только согласовывать свои действия с властями.

Третье: перевести систему финансирования сферы ЖКХ в систему бюджетных грантов с четкой, прозрачной и публичной процедурой их выдачи. В наблюдательный совет по выдаче этих грантов с правом решающего голоса должны войти вместе с депутатами представители органов самоорганизации населения.

Четвертое: направить на гранты на выполнение реконструкции жилья и инфраструктуры города 50% сумм от продажи коммунальной собственности и земли в городе.

Пятое: принять положение о том, какие именно городские и государственные сборы и налоги идут на ремонт и реставрацию жилого фонда, а также на развитие инфраструктуры городов. Когда впервые в истории человечества возникли налоги, они собирались на вполне конкретные вещи, к примеру, на армию. Каждый знал, на какую цель пойдут его деньги. Возникает совершенно иное отношение к налогу. Сейчас налоги – это просто оброк. Забирают деньги неизвестно куда, на что, и неизвестно, как их тратят.

Шестое: обязать поставщиков-монополистов воды, электроэнергии, тепла и газа произвести с ОСМД разделение балансовой ответственности по поставкам. Есть поставщик (тепла, воды и т.п.) и есть тот, кто проводит это. Это разные структуры, и поэтому четко должно быть оговорено, где заканчивается балансовая ответственность.

Еще раз хочу обратить ваше внимание, что если жители поймут, в чем их спасение, они будут действовать в этом направлении. В реформе ЖКХ сейчас масса простоев, но она пойдет успешно только в том случае, если собственниками жилья действительно будут те, кто в нем живет. Власть не заинтересована настолько, насколько заинтересованы люди в изменениях и новациях.

*Андрій РЕВА,
заступник Вінницького
міського голови (м. Вінниця)*

СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ РЕФОРМУВАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОЇ СФЕРИ

Парадокс ситуації в сфері ЖКГ полягає в наступному: за останні 17 років якість житлово-комунальних послуг знижується, а їхня вартість зростає. Очевидно, що завдання органів влади та усіх, хто причетний до цієї проблеми – це розвернути ситуацію рівно навпаки: щоб їхня якість зростала, а вартість знижувалась.

Чи забезпечує на сьогодні рівень цін на житлово-комунальні послуги беззбиткову роботу підприємств ЖКГ? Законодавством чітко врегульований порядок формування тарифів. Постанови Кабінету Міністрів, які стосуються ЖКГ – це інструкція по формуванню тарифів, де прописано все крім одного – там не закладено жодного відсотку рентабельності. Інакше кажучи, там зроблено все, щоб тариф відповідав собівартості тієї послуги, яка надається. Виникає запитання, за рахунок чого підприємство буде розвиватися? А якщо існує рівень непролат населення за спожиті послуги – жодне підприємство не має стовідсоткових проплат – то це означає, що прибуток підприємства формується тільки за рахунок таких речей як приписки, розкрадання та проїдання амортизаційних відрахувань.

Висновок такий: нинішній рівень тарифів на житлово-комунальні послуги беззбиткову роботу підприємств, навіть якби вони не крали, не забезпечує. І в зв'язку з цим ще одне запитання: чи спроможне населення платити по нинішнім тарифам? Ні! Ось чому ми слухаємо Програму реформування житлово-комунального господарства і коли нам говорять, що кошти з кредитів підуть на це реформування, мене цікавить: хто буде брати ці кредити та під що? Нема банків, які видають гроші без гарантій їхнього повернення. Якщо у підприємства нема прибутку, хто буде повертати кредит? Очевидно, планується, що буде повертати населення.

Тому всі мільярди – це прихований спосіб перекласти відповідальність за реформування житлово-комунального господарства на плечі споживача.

При тому що рівень життя в Радянському Союзі був вище ніж сьогодні, люди однак жили бідно. Тому елементом соціального забезпечення була низька плата за житлово-комунальні послуги, а різницю підприємствам сфери ЖКГ держава повертала у вигляді дотацій. І це було виправдано. Тому що якщо нема великої диференціації в доходах, ні для чого розраховувати скільки кому давати субсидій чи адресної допомоги. Мережі та підприємства модернізувалися за рахунок державних капіталовкладень.

Сьогодні ми маємо диференціацію в доходах населення. Держава відмовилася від датування житлово-комунальних підприємств і вирішила прийняти

участь у фінансуванні цих підприємств за допомогою житлових субсидій. Якщо в плата за житлово-комунальні послуги перевищує 20% сукупного доходу сім'ї, то сім'я платить 20%, а решту виплачує держава.

Але це, на мій погляд, є прямим обманом. Наводжу приклад. На сьогодні середня заробітна плата дорівнює 1200 грн. по статистиці. Сім'я з двох дорослих людей, які працюють, отримує в середньому 2400 грн. Але ж існує, крім відсотку платежу за житлово-комунальні послуги, такий соціальний показник як прожитковий мінімум. Скільки може дві дорослих людини – чоловік та жінка – утримувати людей при такій середній заробітній платі. Не більше двох, щоб їхня заробітна плата забезпечувала прожитковий мінімум на чотирьох – по 600 грн. на кожного. В поняття «прожитковий мінімум» не входить плата за нібито «безкоштовну» медицину та «безкоштовне» навчання дітей. Тому якщо вони будуть платити навіть 20% від свого доходу, вони будуть жити за межею бідності.

Єдиний спосіб на сьогодні знайти кошти для підприємств житлово-комунальної сфери – це повернення держави до фінансування даної сфери, але в повному обсязі, через систему адресних державних соціальних допомог. При нинішньому рівні доходів громадян обов'язкова плата ніяк не може перевищувати 10% сукупного доходу сім'ї. Це призведе до збільшення кількості людей, які звернуться за субсидією. Навантаження на органи соціального захисту населення різко врісте. Чи готові вони до цього?

Зараз існує величезна бюрократія щодо оформлення субсидій: громадянам доводиться бігати за тією чи іншою довідкою, стояти в чергах, а потім не витримує та махає рукою на ту субсидію. Тобто без тісної ув'язки з реформуванням системи соціального забезпечення населення цього зробити буде неможливо.

В місті Вінниці, для того, щоб в комплексі розв'язати цю проблему, запровадили одночасно реформу житлово-комунальних підприємств, в першу чергу ЖЕКів, і реформу системи соціального захисту населення.

Ми прийшли до висновку, що та плата, яку вносять громадяни, не є платою за комунальні послуги, які надає ЖЕК. Це є податок на утримання житлово-комунального підприємства. Хіба кількість і якість послуг, які надає ЖЕК, однакова? Але тариф затверджується або по групах будинків, або по окремому будинку однаково для всіх. Незалежно від того, хто скільки виніс сміття, в кого горить лампочка в під'їзді, а в кого не горить. Це є усереднена плата, яка не що інше як податок.

Якщо цей податок платять всі люди, чому він повинен належати ЖЕКу? Той хто його запровадив, і повинен концентрувати ці кошти. Для чого в Вінниці створюється єдина компанія, яка буде проплачувати за житлово-комунальні послуги, збираючи цей податок з населення. Житлово-комунальним підприємствам після їхнього укрупнення було заборонено проводити нарахування цієї плати. В результаті було виключений повністю вплив ЖЕКів на нарахування квартирної плати. Це робить абсолютно незалежна структура по нормативам і тарифам.

Це ж стосується не тільки ЖЕКів, а й водоканалу, і теплокомуненерго. Єдині, хто в нас поза програмою, це енергетики та газовики, тому що це державне, і в нас поки що немає важелів, щоб змусити перейти їх на єдину систему розрахунків.

Що залишається ЖЕКу? ЖЕК виконує певні роботи, подає акт виконаних робіт в компанію, і після підпису керівником дому, що такі роботи дійсно виконані, йде оплата. Інакше кажучи, ЖЕК отримує гроші тільки за те, що він зробив, і не більше.

При цьому «ОСББізація», яка почалась у нас в країні, дуже мені нагадує кампанію по колективізації. Вже навіть терміни встановлені: до 2011 року всі будинки перейдуть до ОСББ.

Хотів би заспокоїти Леоніда Штекеля. В Законі «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» передбачено, що в разі створення ОСББ не на баланс, а у власність такого об'єднання переходить і будинок, і земельна ділянка.

Тому не потрібно ламатися у відкриті двері. Єдине, чого цього не потрібно робити зараз, тому що ситуація буде виглядати так: ми створюємо ОСББ, народ голосує, місто віддає їм будинок, земельну ділянку. А через три роки ця компанія збанкрутує, а народ побіжить до влади. Що далі: реприватизацію проводити? Назад цей будинок забирати?

Тому потрібен плавний перехідний період, треба привчати людей до участі в управлінні будинком, починаючи з того, що вони контролюють виконання робіт той же самою обслуговуючою організацією. І тоді надавати їм більше повноважень. А через декілька років передавати їм будинок у власність, але після проведення капітального ремонту (чого зовсім не робиться).

Ця програма повинна бути дуже повільною, щоб не отримати зворотні очікувані результати. Я говорив шановному заступникові Міністра В'ячеславу Вікторовичу Толкованову, що ця програма «ОСББізації» закінчиться так, як програма молодіжного житлового кредитування, коли в один прекрасний момент фонд перестав погашати відсотки по кредитах і тисячі молодих сімей опинилися перед необхідністю сплачувати не тільки за житло, а й банківські відсотки.

Він правильно сказав, що люди повинні платити за послугу стільки, скільки вона коштує. Без житлово-комунальних послуг людина не може жити так, як не може без хліба. Але є принципова різниця. Хліб все ж таки доступний для більшості населення, а ось ціни на житлово-комунальні послуги – ні. Тому державі, якщо вона хоче забезпечити соціальний рівень свого населення, треба буде переглянути пріоритети в своїй політиці.

Платити жінкам за народження дітей, не думаючи про те, за що вони їх будуть виховувати, ростити, це, вибачайте, популізм та гасла. А ось підтримати молоді сім'ї через допомогу при сплаті житлово-комунальних послуг забезпечить їм доступність житла. Це й повинно бути важливим державним соціальним пріоритетом.

*Андрей СИДОРЕНКО,
председатель органа
самоорганизации населения
комитета микрорайона
«Жеваховский» в городе Одессе
(г. Одесса)*

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОТЕНЦИАЛА ОРГАНОВ САМООРГАНИЗАЦИИ НАСЕЛЕНИЯ В РЕШЕНИИ АКТУАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ МЕСТНОГО ЗНАЧЕНИЯ

Являясь председателем органа самоорганизации населения, я на практике узнаю все недостатки нашего законодательства, которое не позволяет раскрыть потенциал общественности. Но пусть оно будет трижды плохое, но ничего не делать нельзя.

Одесса, как известно, в плане развития самоорганизации идет в первой колонне. Но, тем не менее, проблем достаточно. К примеру, создано первое в Украине управление по взаимодействию с органами самоорганизации населения. Отрапортовали, однако до сих пор оно не имеет своего помещения, не укомплектован штат.

Я принимаю участие в реализации проекта, связанного с борьбой с коррупцией в сфере ЖКХ. Часто встречаюсь с представителями одесских ОСМД. На сегодня многие из них погрязли в судебных разбирательствах. Вместо того, чтоб работать, председатели ОСМД хронически судятся. Помогает им отстаивать свои права общественная организация Ассоциация «Одесский жилищный союз».

Они требуют выполнения норм закона относительно проведения в доме, где создается ОСМД, капитального ремонта за бюджетные средства. Из 205 домов, перешедших к ОСМД в Одессе, нет ни одного, где был бы выполнен полностью капитальный ремонт.

Одесситы уже на протяжении десяти лет «переживают» так называемую реформу ЖКХ. ЖЭКи поменяли на ДЕЗы, сейчас еще на что-то их меняют. Что это дает? Идет только перестановка понятий, а суть остается та же.

В этом есть и наша вина – в том, что мы молчим. Должен быть контроль со стороны общественности. Если удастся реализовать цели проекта, в котором я участвую, то граждане получат определенный механизм контроля за деятельностью органов местного самоуправления в сфере ЖКХ. Если будет создан Общественный совет при Управлении жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Одесского городского совета, то общественность сможет, наконец, влиять на решение проблем в этой области.

Несмотря ни на какие «концепции партнерства» депутатов городского совета с громадой, о которых последнее время в Одессе любят говорить, никто

лучше, чем председатель органа самоорганизации населения, не знает проблемы своего микрорайона. К примеру, остро стояла проблема транспортного обеспечения нашего микрорайона. Частной транспортной фирме проблемы жителей неинтересны. Наш комитет нашел выход: мы организовали свое частное предприятие, которое взяло на себя полностью маршрутное обслуживание микрорайона. Сейчас идет приобретение парка новых микроавтобусов для постановки их на маршрут.

Таким же образом мы планируем решать проблему вывоза мусора. Создать частное предприятие, которое будет заниматься сбором бытовых отходов в частном секторе. И не только в нашем микрорайоне. Фирмы, занимающиеся вывозом отходов в Одессе, имеют только большегрузные мусоровозы, которые не могут проехать по узким улицам. Из-за этого частный сектор практически не убирается. Поэтому нами будет создан первый в городе парк мусоровозов на базе малых и средних автомобилей.

Совместно с Одесской областной организацией работодателей сейчас мы разрабатываем комплексную программу развития микрорайона «Жеваховский», которую мы затем вынесем на рассмотрение сессии городского совета. Ее реализация также планируется как за счет бюджетных, так и за счет привлеченных органом самоорганизации населения средств.

Обращаюсь к председателям органов самоорганизации населения в многоквартирных микрорайонах: вы можете создавать такие частные предприятия, которые будут заниматься предоставлением жилищно-коммунальных услуг, создавая конкуренцию ЖЭКам. Эти услуги будут на порядок качественнее, я думаю, и кроме, того вы будете получать дополнительные средства для деятельности органа самоорганизации населения.

По Положению об органах самоорганизации населения в г. Одессе у вас есть возможность при комитете самоорганизации зарегистрировать предприятие. И это реальный путь дальнейшего развития, потому что органы самоорганизации населения будут иметь в распоряжении средства, заработанные ими же, а не выпрошенные у спонсоров или горсовета.

Светлана РАДЧЕНКО,
*председатель Общественного
совета при Малиновской
райадминистрации г. Одессы
(г. Одесса)*

УСИЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ КАК ГЛАВНЫЙ ФАКТОР ВЫВЕДЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ИЗ КРИЗИСА

В своём обращении к конференции я собрала малую толику того, что вопиёт, и о чём нужно вести разговор, не детализируя, как и что можно сделать, какими методами и способами. И одними из основных проблем хочу выделить:

1. Пожизненное остаточное финансирование, как работников, так и самой сферы ЖКХ, а отсюда:

- а) вымывание специалистов и недоремонты разных уровней;
- б) закрытие ПТУ, где готовились специалисты, нужные для работы;
- в) очень малое привлечение науки и практики к решению проблем;
- г) отсутствие привлечения курсовых и дипломных студентов разных вузов к решению проблем жилищно-коммунальной сферы.

2. Противоречивое, не состыкованное, путаное законодательство, не освещающее однозначно все аспекты взаимоотношений граждан с властью.

а) Слабое всенародное обсуждение Закона о ЖКХ, в то время как по всей Украине валяются дома, уничтожаются места реликвий в городах. При новостройках срезаются деревья, зелень, посадки и уничтожается старое жильё, ещё долго пригодное к эксплуатации. Людей выхватывают в наглую из привычной среды обитания. Не думаете, что такая высокая смертность в государстве по этой причине тоже? Детских садов становится всё меньше, всё продаётся и всё вкладывается в недвижимость, для отмывания средств, для собственного обогащения, затапывая всех и всё вокруг.

б) Нет концепции реорганизации ЖКХ, а только пересаживание из одного кресла в другое, дерганье остатков специалистов, многолетняя игра на их нервах и здоровье, полная безответственность за сделанное и т.д.

3. И вы уж, извините – враньё и отписки руководителей разного уровня, не исполнение своих функциональных обязанностей работников всех звеньев.

а) отсюда – недоверие граждан, активность которых подходит к нулю и нежелание заниматься общественной работой.

б) постоянное переложение всех проблем на плечи жильцов, при полном многолетнем невыполнении никаких норм взаимоотношений со стороны жилищных служб.

в) а отсюда и самоуправство, как жильцов, так и работников разного уровня ЖКХ.

г) справки, которые почти ежегодно от нас требуют в участках, при том, что поставлены компьютера и нажатием кнопки можно получить интересные сведения, а не стоянием в многочасовых очередях.

4. Полное отсутствие поощрительных мер для людей, занимающихся общественной работой и готовых ею заниматься.

а) обеспечение их места первоначальной работы, телефоном, канцелярией.

б) специфика разной высотности, разной категории домов, разного направления – муниципальные, частные и т.д. при создании общественности – соответственно разные уровни узаконения этой общественности и обязательно узаконения.

5. Последнее время всё чаще раздаются голоса о том, что появился класс иждивенцев. Какая-то часть жителей всегда была в этой категории граждан. Но... А кто же работал, строил, кормил, выпускал продукцию и т.д.? Как же те же граждане, которых сейчас причисляют к иждивенцам, которые создавали то, что сегодня ещё продолжает раскрадываться и разрушается, которые оплачивали и оплачивают жилищно-коммунальные услуги? Почти каждый дом наших «Черёмушек» оплачивал определённый процент строящихся заводами квартир.

Перед нами никогда не отчитывались детально за то, за что мы платим. Нам говорят, что очень низкие цены были за коммунальные услуги. Однако, в загашниках каждого ЖЭКа лежало большое количество разных материалов для поддерживающих ремонтов и немало руководителей сделали себе, детям и т.д. квартиры, дачи. А мы платили то, что с нас требовали по нормам оплаты!

Интересна такая вещь: когда я спрашивала совета руководителей, что же сегодня надо чтоб заработало не на износ ЖКХ, всё отвечало: финансы, и единицы, – грамотное законодательство.

На все эти темы можно говорить долго и много и в каждом отдельном случае надо разбираться детально, а не ломать дрова. Думаю, ставить надо под жёсткий общественный контроль все эти аспекты нашей жизни, общественности грамотной, всё время пополняющей свои знания, активной, умной и дипломатичной.

Вот нас сколько сегодня!!!

*Дмитро СКОБЛИКОВ,
голова Дніпропетровської
міської громадської організації
«Громадянська дія»
(г. Дніпропетровськ)*

ПРОПОЗИЦІЇ ДО КОНЦЕПЦІЇ РОЗВИТКУ ТА РЕФОРМУВАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА МІСТА ДНІПРОПЕТРОВСЬКА

I. Організаційне забезпечення

1. Стратегічна модель передбачає створення об'єднань співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) та управління цими будинками приватними керуючими компаніями. В такому разі:

- співвласники багатоквартирного будинку створюють ОСББ, міська рада передає будинок на баланс ОСББ (в тому числі місця спільного користування) та передає у власність земельну ділянку прибудинкової території ОСББ;
- ОСББ/ЖБК управляє будинком самостійно або укладає договір з керуючою компанією на надання послуг з управління житловим будинком (майновим комплексом), за результатами місяця складаються акти між ОСББ/ЖБК та керуючою компанією про прийом-здачу робіт, після чого відбувається перерахунок за фактично надані послуги споживачам;
- керуюча компанія укладає договір з кожним споживачем на надання послуг з управління та утримання будинку;
- керуюча компанія проводить конкурс між виконавцями послуг та укладає договори з переможцями конкурсів на утримання будинку, вивіз ТПВ, обслуговування ліфтів тощо, укладає договори з виконавцями цих та інших послуг;
- організовує надання додаткових послуг, що не входять до переліку обов'язкових послуг (тарифу) з утримання будинку і споруд та прибудинкових територій.

З цією метою необхідно вжити заходи:

- створення громадського консультативного центру сприяння житлово-комунальній реформі для роботи з населенням із створення ОСББ;
- створення міського комунального підприємства, що забезпечуватиме становлення та розвиток ОСББ (навчання керуючих будинками, консалтинг, підготовка рішень тощо);
- відпрацювання стратегічної моделі управління в будинках в кожному районі міста, в яких передбачено здійснення капітального ремонту за допомогою пілотних проєктів, з подальшим поширенням на інші групи будинків.
- першочергове виділення коштів з міського бюджету та субвенцій з державного бюджету на капітальний ремонт та інші заходи будинків ОСББ з одночасним залученням коштів співвласників будинку та інвесторів;

- першочергове виділення коштів з субвенцій державного бюджету на обладнання вводів в будинки ОСББ мереж водо- та теплопостачання приборами обліку;

2. В разі нестворення в будинку ОСББ запроваджується тактична модель, яка передбачає наступне:

2.1. міська рада приймає рішення про визначення виконавця послуг з управління, як правило, в особі районного КВ ЖРЕП:

- районні КВ ЖРЕП укладають прямі договори зі споживачами послуг, здійснюють нарахування споживачам згідно затвердженого тарифу за фактично надані послуги, отримують та акумулюють кошти на своїх розрахункових рахунках;

- районні КВ ЖРЕП укладають угоди з органами самоорганізації населення – будинковими комітетами (в разі їх наявності) про контроль якості наданих послуг та ремонтних робіт, щомісяця складають акти виконання робіт, за якими здійснюються нарахування за послуги;

- на баланс районного КВ ЖРЕП передається весь житловий та нежитловий фонд, який перебуває на балансі КЖЕП;

- здійснюється реструктуризація кредиторської заборгованості районних КВ ЖРЕП перед ВАТ „ЕК „Дніпрообленерго”” із зняттям арешту з рахунків, погашення бюджетної заборгованості шляхом фінансування з міського бюджету або шляхом відчуження майна (аукціон, конкурс, т.д.);

- проводиться оптимізація штату та управління районними КВ ЖРЕП, в тому числі проведення конкурсу на заміщення вакантних посад начальника районного КВ ЖРЕП за обов’язкової участі у конкурсних комісіях депутатів місцевих рад, представників органів самоорганізації населення та громадських організацій з подальшим укладанням прямих контрактів між начальником районного КВ ЖРЕП та начальником управління житлового господарства міської ради;

- відбувається уніфікація управління комунальним житловим фондом шляхом ліквідації КЖЕП „Лівобережжя” і КЖЕП „Центральний” та передачею будинків, які були в них на балансі, на баланс відповідних районних КВ ЖРЕП, зміна правового статусу одноповерхових, малоквартирних будинків;

- для районних КВ ЖРЕП та КЖЕП міська рада затверджує перелік та вартість додаткових послуг з утримання будинків тощо.

В залежності від конкретних умов (технічного стану будинків, соціального складу населення, економічна обґрунтованість тощо) на територіях обслуговування певного КЖЕП запроваджується такі моделі надання послуг:

2.1.1. За конкурсом, якщо житловий фонд знаходиться у задовільному стані та має інвестиційну привабливість, проживають платоспроможні споживачі:

- міська рада включає послуги з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій на території обслуговування певного КЖЕП в перелік послуг, право на здійснення яких виборюється на конкурсних засадах;

- районні КВ ЖРЕП проводять конкурси на визначення виконавців послуги з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій серед підприємств

різної форми власності, в тому числі КЖЕП, за обов'язкової участі у конкурсних комісіях депутатів місцевих рад, представників органів самоорганізації населення та громадських організацій;

- підприємства, які виграли конкурс, надають послуги з утримання будинків та додаткові послуги населенню та підприємствам, районне КВ ЖРЕП контролює виконання робіт та здійснює оплату підприємствам;

- в разі невиконання конкурсу КЖЕП ліквідується або реорганізується.

2.1.2. Без конкурсу, якщо житловий фонд знаходиться у незадовільному стані, немає інвестиційної привабливості, проживають неплатоспроможні споживачі:

- міська рада визначає районне КВ ЖРЕП виконавцем послуг з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій на території обслуговування певного КЖЕП;

- в такому разі, КЖЕП реорганізовуються у ремонтно-експлуатаційні дільниці в складі районного КВ ЖРЕП без статусу юридичної особи та з переводом працівників.

2.2. Якщо КЖЕП ефективно здійснює управління та утримання будинків, які знаходяться на його балансі (КЖЕП „Перемога-сервіс” тощо) міська рада може прийняти рішення про визначення КЖЕП виконавцем послуг з управління будинком та виконавцем послуг з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій:

- КЖЕП укладають прямі договори зі споживачами послуг, здійснюють нарахування споживачам згідно затвердженого тарифу за фактично надані послуги, отримують та акумулюють кошти на своїх розрахункових рахунках;

- КЖЕП укладають угоди з органами самоорганізації населення – будинковими комітетами (в разі їх наявності) про контроль якості наданих послуг та ремонтних робіт, щомісяця складають акти виконання робіт, за якими здійснюються нарахування за послуги.

№	Умови	Виконавець з управління	Виконавець з утримання
1	Створення ОСББ	ОСББ або інша, визначена ОСББ особа	ОСББ або інша, визначена ОСББ (управителем) особа
2	Нестворення ОСББ		
2.1.	Як правило	Міська рада визначає районне КВ ЖРЕП	

2.1.1.	Якщо житловий фонд знаходиться у задовільному стані та має інвестиційну привабливість, проживають платоспроможні споживачі		За конкурсом районне КВ ЖРЕП проводить конкурс та визначає серед підприємств різної форми власності (в тому числі КЖЕП)
2.1.1.	Якщо житловий фонд знаходиться у незадовільному стані, немає інвестиційної привабливості, проживають неплатоспроможні споживачі		Без конкурсу міська рада визначає районне КВ ЖРЕП, яке здійснює утримання через ремонтно-експлуатаційні дільниці (РЕД)
2.2.	Як виняток, якщо КЖЕП ефективно здійснює управління та утримання будинків, які знаходяться на його балансі (КЖЕП „Перемога-сервіс” тощо)	Міська рада визначає КЖЕП	Міська рада визначає КЖЕП

II. Технічне забезпечення

1. Здійснення ремонтних робіт з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій згідно діючого законодавства, в тому числі:

- ремонт і заміна запірної арматури внутрішньобудинкових систем;
- обладнання введів в будинки ОСББ мереж водо- та теплопостачання приборами обліку;
- заміна водо- та теплонесучих комунікацій з окремим підключенням кожного житлового та нежитлового приміщення;
- заміна внутрішньобудинкових електричних мереж відповідно до реального навантаження;
- встановлення приборів електроспоживання місць спільного користування та ліфтового обладнання;
- ремонт систем протипожежної автоматики і протидимного захисту у житлових будинках та їх експлуатація;
- ремонт крівель та зовнішніх температурних швів;
- обладнання дитячих та спортивних майданчиків;
- відновлення зелених насаджень;
- встановлення броньованих дверей з кодовими замками або домофонами;
- встановлення огорожі прибудинкових територій;

2. Впровадження інноваційних технологій, в тому числі:

- реалізація заходів з енергозбереження (утеплення будинків, оптимізація розподілу теплоносія в мережах, встановлення металопластикових вікон тощо);
- встановлення спеціального обладнання (реле тощо) для економного освітлення місць спільного користування;
- реконструкція крівель – заміна плоских на шатрові;
- надбудова мансардних поверхів.

III. Фінансове забезпечення

1. Принципи фінансування

- 1.1. Першочергове направлення коштів з державного та міського бюджету на будинки ОСББ.
- 1.2. Фінансування з бюджету ОСББ на умовах дольової участі співвласників будинку та інвесторів.
- 1.3. Збільшення доходної частини КЖЕП та районними КВ ЖРЕП шляхом надання ними додаткових послуг.
- 1.4. Інвентаризація кредиторської та дебіторської заборгованості, її реструктуризація та погашення, усунення причин виникнення.
- 1.5. Датування з бюджету різниці між фактичними витратами та затвердженим тарифом виконавцем з утримання будинку, споруд та прибудинкових територій.
- 1.6. Погашення заборгованості по заробітній платі з нарахуваннями.

2. Джерела фінансування та головні статті витрат

№	Джерела фінансування	Статті витрат
1	Державний бюджет	На виконання державних програм з реформування та розвитку житлово-комунального господарства
		Компенсація субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги
2	Міський бюджет	На роботи з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій згідно нормативів та міських програм
		Погашення бюджетної заборгованості районних КВ ЖРЕП
		Погашення заборгованості по заробітній платі з нарахуваннями
		Дотації на придбання техніки та обладнання для КЖЕП та районним КВ ЖРЕП

		Покриття різниці в тарифі на утримання між фактичним та затвердженим
		Утримання аварійних служб районних житлових підприємств, КП "МК ЦАДС"
3	Інвестори	Інвестиційні проекти
4	Кредитори	Для модернізації об'єктів житлового господарства з погодження міської ради
5	Співвласники багатоквартирних будинків	Погашення кредиторської заборгованості через створення електронного банку заборгованості, укладання договорів реструктуризації та позови до суду
		Дольова участь у проведенні капітальних ремонтів в разі створення ОСББ
		Оплата поточного утримання будинку, споруд та прибудинкових територій
		Витрати на технічне оснащення будинку тощо

*Михаил ЗОЛОТУХИН,
заместитель председателя
Всеукраинской общественной
организации «Ассоциация содействия
самоорганизации населения»,
председатель Фонда развития города
Николаева, депутат Николаевского
городского совета (г. Николаев)*

ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА КОНКУРСНЫМ ОТБОРОМ ПОСТАВЩИКОВ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ И В ПРОЦЕССЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИМИ СВОИХ ФУНКЦИЙ

Любые инновации возникают сначала на уровне энтузиастов, потом они приобретают профессиональные формы, а к реализации инноваций прибегают ведущие общественные организации. И рано или поздно наступает светлый момент, когда государство понимает, что лучше и эффективнее раздавать деньги не тем, кто громче кричит, а тем, кто может профессионально что-то сделать. Принято Постановление Кабинета Министров № 631, которое рассказывает, как будет хорошо, если придет на рынок поставщик жилищно-коммунальных услуг, эффективный подрядчик, о том, что должны проводиться тендеры среди ЖЭКов, частных предприятий и т.п.

Сегодня мы с умилением слушали заместителя Министра о том, как у нас будет развиваться «ОСМДизация». Что же будет, если только государство возьмется за это дело без участия органов самоорганизации и общественных структур?

По результатам принятия Постановления Кабмина № 631 была принята концепция, предусматривающая привлечение к ее реализации ряда пилотных городов, в том числе Николаева, где создан Департамент жилищно-коммунального хозяйства. Было принято решение горисполкома о порядке проведения конкурсов, конкурсы были объявлены. Но сложилась следующая ситуация. Да, конкурс состоялся, процедура организована красиво, но постоянная профильная комиссия городского совета по жилищно-коммунальному хозяйству об этом конкурсе узнает ... из газет! Нет и официального приглашения. Уже задним числом депутаты узнают, что, оказывается, конкурс уже состоялся!

Тут же пошли первые жалобы от проигравших на конкурсе. Следственная комиссия не нашла существенных отклонений от норм Постановления № 631, за исключением 2-х пунктов: нет участия общественности в оценке проектов, подаваемых на конкурс, а также отсутствуют четкие критерии оценки этих проектов.

Действительно, на рынок жилищно-коммунальных услуг пришли частные предприятия. Формально ситуация вроде бы улучшается. Но нужно проводить очень жесткий мониторинг, и органы самоорганизации, и общественные организации должны серьезнее присмотреться и контролировать, что же вышло в течение года.

Для того, чтоб такие конкурсы имели место, не надо самоустраняться. Нужно иметь свои профессиональные стандарты деятельности, и чтобы они совпадали с направлением конкурса, который объявляет власть. Но всегда должна соблюдаться процедура, иначе есть опасность дискредитации любой программы, которая носит благие цели.

В Николаеве активно идет процесс создания ОСМД, город идет по пути реформ. Нужно только обратить внимание на такую составляющую как общественный мониторинг не только на этапе конкурсов, но и в процессе работы предприятий-поставщиков.

Опыт Фонда развития города Николаева в сфере проведения конкурсов мини-грантов за средства международных доноров показал, что наиболее активны общественные организации и инициативные группы. Органы самоорганизации населения не пишут проекты, многие из них сориентированы на то, что власть обязана их «кормить».

Вторым этапом было проведение конкурса микро-грантов для проведения кампаний адвокати – лоббирования и отстаивания интересов групп граждан. Поданные проекты компаний включали в себя и организацию контроля за предоставлением коммунальных услуг соответствующими предприятиями-поставщиками.

*Галина БОЩЕНКО,
председатель органа
самоорганизации населения
комитета микрорайона
«Южный А, Б» в городе Одессе
(г. Одесса)*

РОЛЬ ОРГАНОВ САМООРГАНИЗАЦИИ НАСЕЛЕНИЯ В ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Меня до глубины души задела слова Леонида Штекеля о том, что органы самоорганизации населения – это ни рыба, ни мясо. Мой опыт убеждает, что органы самоорганизации населения – это «золотая» рыба.

В Киевский район, к сожалению, не дошла программа общественной организации «Мама-86 – Одесса» по установке водомеров, поэтому количество кубометров потребленной воды у нас считается, так сказать, «от фонаря». Точно так же не контролируется подача тепла. Нет тепловых счетчиков даже на вводе в дом.

Всем известно, то главный человек во дворе – это дворник. Их не хватает катастрофически. Им отдали уже все колясочные, только чтоб удержат на работе. К примеру, по моему участку должно быть 39 дворников, а работает – 23. Их зарплата – 600-700 грн. Площади, которые убирает каждый из них – от 8500 до 9000 кв.м. Это огромная нагрузка. У меня есть предложение давать дворникам, которые проработали по 15-20 лет, квартиры.

У нас в районе также очень активно идет акция по «завариванию» мусоропроводов – этих источников антисанитарии и зловоний. Это еще и экономия. Думаю, городские власти должны стимулировать этот процесс.

По вопросу создания ОСМД: я неоднократно организовывала общие собрания по созданию кондоминиумов, однако вопрос упирался в нехватку грамотных кадров, которые могли бы управлять домами, а также в отсутствие помещений для приема жителей. Механизм влияния на злостных неплательщиков и должников тоже отсутствует. Кроме того, есть дома, в которых проживает такое большое количество жителей, пользующихся льготами, что ОСМД в таких домах будут нерентабельными. Имеющиеся задолженности жителей по оплате жилищно-коммунальных услуг тоже не по силам вытянуть кондоминиумам. Я уже не говорю, что ни в одном доме не делаются капитальные ремонты.

Правда, за последний год ситуация с текущими и капитальными ремонтами в городе улучшилась. Только в нашем ДЕЗе было проведен капитальный ремонт 16 крыш.

Ремонты проводятся предприятиями-подрядчиками. А к их отбору подходит в основном по принципу «ты мне – я тебе», а не по критерию качества работы данного предприятия.

Помнится, теперь уже бывший начальник городского управления ЖКХ Николай Рубля обещал, что он не примет ни одного акта приемки-передачи выполненных ремонтных работ без подписи председателя соответствующего органа самоорганизации населения. До сих пор мы этого ждем. А прошло уже более чем 2 года.

Сейчас много говорят о привлечении на рынок частных фирм. Могу поделиться опытом, как работала в нашем микрорайоне такая фирма. Вырезают кусок трубы, врезают новый, красят всю трубу и требуют от жителей платить за замену всей трубы. Когда же от них поступили акты выполненных работ на оплату, наш комитет решил проверить, действительно ли выполнены эти работы. Оказалось, что где-то ремонт парадных был проведен самими жильцами за их счет, но он был вписан в акт фирмы-подрядчика. В результате нашей проверки жители оплатили только те работы, которые были действительно выполнены фирмой, а комитет добился того, чтобы эта фирма ушла с нашего микрорайона.

Решением этой проблемы мы видим официальное включение председателей органов самоорганизации населения в комиссии по приему выполненных ремонтных работ. Особенно это касается капитального ремонта.

Еще один острый вопрос: обеспечение безопасности жилья. Везде, где есть многоквартирные дома, идет массовое переоборудование квартир, выламывают несущие стены, что ухудшает технические и сейсмические показатели домов. Нет никаких механизмов воздействия на тех владельцев квартир, которые занимаются перестройками. В крайнем случае, с них могут снять штраф 51 гривну.

Управление ЖКХ выступило с инициативой передачи на обслуживание внутридомовых труб от ЖЭКов и ДЕЗов теплосети, но этот проект наталкивается на серьезные проблемы. Пока же нет помещений для сантехников, не штатного расписания, и главное – нет кадров. Совсем скоро начнется отопительный сезон, который по традиции сопровождается массовыми авариями. Кто будет ликвидировать эти аварии, неизвестно. Гораздо лучше реализовать этот проект в марте месяце, по окончанию отопительного сезона, чтобы иметь время создать базу для качественного обслуживания внутридомовых труб.

Катастрофическое положение сложилось в электроснабжении. Нагрузка на устаревшие электросети увеличилась в 3-4 раза, из-за чего постоянно происходят серьезные аварии.

И самое основное: до сих пор не разработан адекватный договор между поставщиком и потребителем. Старые договора себя не оправдали, и поэтому необходимо довести эту работу до логического завершения.

Артем СТОГНИЙ,

*начальник Управления по вопросам
взаимодействия с органами
самоорганизации населения Одесского
городского совета (г. Одесса)*

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОТЕНЦИАЛА ОРГАНОВ САМООРГАНИЗАЦИИ НАСЕЛЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОВЕДЕНИЯ РЕФОРМЫ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Хотел бы выразить свое мнение о том, какой обязательный этап нужно заложить в рамках планируемой реформы жилищно-коммунального хозяйства. На мой взгляд, необходимо создание во всех городах и районах городов с районным делением управления по взаимодействию с органами самоорганизации населения, как это сделано в Одессе. Мы находимся в постоянном тесном контакте с органами самоорганизации населения, оказываем им практическую и методическую помощь.

Конечно, есть и немало проблем. Многие из них коренятся в сознании людей, которые до сих пор думают, что “если общественное – значит, не мое”. Это, а также отсутствие системы подготовки кадров, умеющих эксплуатировать жилье, наложило серьезный отпечаток на функционирование системы ЖКХ.

Сейчас нашим управлением совместно с органами самоорганизации населения разрабатывается новая программа по дотированию вывоза мусора из частного сектора, поскольку там достаточно проживает социально незащищенных граждан. Она будет вынесена на рассмотрение городского совета.

На тех территориях, где работают органы самоорганизации населения, действительно видны изменения к лучшему в плане жизнеустройства граждан. Появляются детские площадки, микрорайоны становятся чище и т.д.

Я сторонник тесного сотрудничества ЖСК, ОСМД с органами самоорганизации населения. Необходимо, на мой взгляд, создавать координационные центры на базе органа самоорганизации населения, где сообща представители различных структур могли решать проблемы обслуживания жилья и прилегающих территорий. Мы постараемся на городском уровне закрепить дополнительными нормативными документами эту идею.

Пока же городской совет имеет возможность привлекать средства на борьбу с изношенностью жилого фонда и сетей, большое внимание уделяется развитию инженерной инфраструктуры города.

Антонина КОВАЛЬЧУК,
председатель Феодосийской
городской общественной
экологической организации
«Мама-86 – Феодосия»
(г. Феодосия)

ИНФОРМИРОВАННЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ – НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР ПОСТАВЩИКА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Наша организация пришла к проблемам ЖКХ через участие во всеукраинской программе «Питьевая вода в Украине». Информированный потребитель может как помочь в чем-то производителю ЖКУ, а где-то, отстаивая свои права, и действовать ему в ущерб.

К примеру, с развитием Феодосии как курортного центра, остро встала проблема водоснабжения. Вода в Феодосии всегда ценилась высоко. Но сегодня город получает вместе с водой все, что сбрасывается в Серевокрымский канал. Информированность сыграла свою роль. Общественные организации города путем проведения лоббистских компаний в течение 5 лет смогли «вытащить» из государственного бюджета 1 млн. 103 тыс. грн., которые были направлены хотя бы на очистку водоводов.

Наша общественная организация провела анкетирование различных слоев населения Феодосии по различным вопросам в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В анкетировании принимали участие около 3% населения города. Из всех опрошенных 63,6% живут в многоквартирных домах, в том числе в домах новой планировки – 37,9%. Большинство потребителей живут в «хрущевках» – 62,1%. Приватизировали свое жилье 65,6%. Оформили договорные отношения с ЖЭКом только 46,4%.

Количество жильцов, которые знают обязанности ЖЭУ, составило 43,9%, не знают – 26,7%, затруднились ответить – 29,4%. Жильцы, которые знают свои права и обязанности в сфере жилищно-коммунальных отношений, составляют 58,2%, не знают – 14,7%, затруднились ответить – 27,1%.

Что касается доли, которую составляют коммунальные платежи от общего совокупного дохода семьи выяснилось, что у 1/3 части населения, участвовавшего в опросе, коммунальные платежи составляют от 20 до 30 % общего дохода, а у 5,6 % опрошенных – даже больше 50 %.

Оценка качества жилищно-коммунальных услуг по данным анкетирования населения показала, что наибольшие претензии у жителей города вызывает отопление, вывоз мусора, а также обслуживание и уборка подъездов и придомовых территорий.

Мы поинтересовались, приведет ли замена ЖЭУ управдомами к улучшению качества жилья и коммунальных услуг? Большая часть жителей оказалась против – 52,2%. Потому что прежде чем делать на базе «хрущевок» ОСМД, необходимо сначала сделать в домах капитальный ремонт, средств на который в бюджете нет.

В результате, мы сделали следующие выводы: чтобы вывести коммунальное хозяйство из кризиса, нужно, прежде всего, разработать и принять социально-ориентированную законодательную базу в сфере ЖКХ, в частности законодательно четко определить структуру тарифов на услуги ЖКХ, порядок их расчета и обязательное экономическое обоснование тарифов по каждой позиции.

Наши местные советы имеют на сегодня свободу в плане повышения тарифов. Наша организация добилась, что вместо повышения тарифа на воду в 12 раз, тариф повысили только в 4 раза.

Совершенно не допустимо увеличение тарифов для пользователей, установивших счетчики, что имеет место в настоящее время в системе теплообеспечения, а именно, для тех, кто платит по тепловому счетчику, тариф увеличился на 7 гривен за 1 Гкал по сравнению с теми гражданами, которые не установили тепловые счетчики.

Будет ли гарантия соответствия оплаты жилищно-коммунальных услуг их наличию, количеству и качеству? Наш анализ показал, что пока на данном этапе такой гарантии нет.

Повышение тарифов, по мнению производителей и власти, может покрыть долг и гарантировать безубыточность предприятий ЖКУ, конечно, в том случае, если все пользователи будут платить регулярно и полностью по установленным тарифам! Но будет ли такая возможность у населения? Депутаты, которым народ делегирует свои полномочия по самоуправлению и которые утверждают тарифы, должны быть профессионально уверенными, что эти тарифы экономически и социально обоснованы.

Каково предполагаемое изменение схемы управления и оказания жилищно-коммунальных услуг? Совет Министров Автономной Республики Крым разработал и направил на утверждение Верховной Рады Украины «Программу реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства Автономной Республики Крым на 2006–2010 годы», которая не была опубликована для всеобщего ознакомления. В области управления ЖКХ эта Программа предусматривает, что управление жилым фондом будут непосредственно проводить объединения совладельцев многоквартирных домов (кондоминиумов) и частные управляющие компании.

Реформа предполагает изменение системы управления и предоставления коммунальных услуг, создание ОСМД, постепенную ликвидацию ЖЭУ, создание института управдомов и т.п. В таких объединениях все

расходы по содержанию жилья, включая капитальный ремонт, ложатся на плечи самих жильцов. Могут ли осилить эти расходы жители старых многоэтажек («хрущевки»), в которых требуют замены практически все коммуникационные системы и фундаментальные конструкции?

Хочу привести некоторые факты. Кондоминиум создается для текущего содержания и обслуживания дома. Поэтому после создания объединения совладельцев первый капитальный ремонт дома выполняется при участии прежнего владельца, например, государства. А затем кондоминиум как независимая организация существует на денежные средства жильцов. При этом все положенные льготы и субсидии жильцам, поступающие из государственного бюджета, зачисляются на расчетный счет объединения. Ремонт канализационных сетей, систем водоснабжения, электросетей, ремонт крыш и т.п., каким бы дорогим он не оказался, будет выполняться за счет самих жильцов. Опыт феодосийских ОСМД выявил трудности с накоплением и реализации фонда капитального ремонта и основных средств (из-за инфляции и пр.). Размер квартплаты возрастает также из-за вводимой системы управления кондоминиумами через управляющих (управдомов).

В Феодосии проходил круглый стол по Дорожной карте реформирования ЖКХ, разработанной Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Украины. Мы сделали вывод, что эта Дорожная карта содержит решения, так сказать, в «лучших советских традициях».

Предложения, которые выработала наша организация в результате многолетнего опыта работы в сфере ЖКХ, таковы:

- сделать прозрачной систему формирования тарифов и соответствия их качества нормам по всем видам жилищно-коммунальных услуг;
- провести экономическое обоснование целесообразности создания ОСМД (кондоминиумов) в городе, разработать Положение об ОСМД на основе Закона Украины «Об объединениях совладельцев многоквартирных домов» с учетом особенностей местной территориальной громады;
- инициировать изменения в Закон Украины «Об объединениях совладельцев многоквартирных домов», в частности: а) освободить средства, накапливаемые на счетах кондоминиумов, от уплаты НДС (в связи с противоречием с законом о ликвидации государственного жилищного фонда); б) юридическое оформление (легализацию) кондоминиумов производить только после стартового капитального ремонта домов, предполагаемых к созданию кондоминиумов – с обоснованием норм капремонта (в Законе – обратная последовательность действий);
- разработать Программу реформирования жилищно-коммунального хозяйства города Феодосии до 2010 года на основе общегосударственной Программы;

- вынести вопрос о реформе жилищно-коммунального хозяйства на всеобщее обсуждение.

Для обеспечения нормативного качества жилищно-коммунальных услуг, по нашему мнению, необходимо:

- выработать и узаконить эффективные взаимоотношения между местной властью и предприятиями – производителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг;

- провести оформление землеотвода под кондоминиумами (и другими многоквартирными домами), определить право собственности на землю жителей кондоминиумов;

- разработать и внедрить систему прямых договорных отношений между пользователями и поставщиками услуг (газа, электроэнергии, тепло- и водообеспечения) на основе Типового договора;

- установить счетчики на входе домов и в каждой квартире по природно-монопольным видам жилищно-коммунальных услуг;

- обеспечить прозрачность расчетов себестоимости и тарифов на жилищно-коммунальные услуги.

В завершение, расскажу несколько историй из жизни, с которыми мы столкнулись.

К нам обратились жители одного из домов с просьбой помочь повлиять на ЖЭУ. Подвал этого дома круглогодично залит водой, и жители первых этажей страдают от постоянной сырости. Вызванная бригада слесарей ЖЭУ, оценив обстановку, заявила, что по их нормам воды в подвалах еще немного. На вопрос жильцов: “Что же делать?”, слесари заявили: “Доливайте! А потом мы приедем откачивать воду”.

А вот другая история. Жильцы одного из домов имели придомовую территорию в виде не просыхающей лужи, ставшей уже местной достопримечательностью. После активизации жильцов ЖЭУ предприняло попытку изменить ситуацию, но при попытке засыпать лужу грунтом трактор ЖЭУ намертво увяз в этой луже.

Такова реальность нашего бытия!

Андрій КРУПНИК,
заступник голови Всеукраїнської
громадської організації «Асоціація
сприяння самоорганізації населення»,
директор Одеського суспільного
інституту соціальних технологій,
доцент Одеського регіонального
інституту державного управління
НАДУ при Президентові України,
кандидат політичних наук (Одеса)

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ – СПІЛЬНА СПРАВА ГРОМАДСЬКОСТІ ТА ВЛАДИ

Шановні колеги!

Відмінною рисою цієї Всеукраїнської науково-практичної конференції є те, що така життєво важлива проблема, як забезпечення населення якісними та доступними житлово-комунальними послугами розглядається не на рівні традиційної дискусії між чиновниками і фахівцями-комунальниками, а за самою активною, можна навіть сказати, визначальною участю споживачів житлово-комунальних послуг в особі громадян та їх об'єднань.

Тут особливо хочеться подякувати керівництву Міністерства з питань житлово-комунального господарства України в особі міністра **Попова** Олександра Павловича, заступника міністра **Толкованова** В'ячеслава Вікторовича, їх помічників та представників **Громадської ради** при Міністерстві, а також Міжнародний фонд “Відродження”, які активно підтримали ідею проведення такої конференції за спільною участю влади і громади.

Дійсно, **основна вага проблем** у сфері житлово-комунального господарства, які накопичувалися протягом десятиліть, лежить зараз на органах місцевого самоврядування та місцевих органах виконавчої влади. Саме вони є сьогодні відповідальними і перед громадою, і перед вищестоячим керівництвом за стан справ на місцях. Тому саме **на місцевому рівні** міжсекторна співпраця є найбільш необхідною і саме тут вона має наповнюватися реальними діями.

Із задоволенням можемо відмітити, що активну участь у проведенні нашої конференції беруть представники обласних і районних державних адміністрацій, керівники і провідні фахівці органів місцевого самоврядування з більш ніж двадцяти міст України. Сподіваємось на вашу активну і плідну участь у дискусіях заради досягнення **головної мети** цієї конференції, а саме:

виробити пропозиції щодо принципового покращення забезпечення населення якісними та фінансово доступними житлово-комунальними

послугами та створити дієві механізми співпраці органів влади з громадськістю по впровадженню цих пропозицій у життя.

Декілька слів про **тему конференції**. Зверніть увагу: в нас йдеться не про реформування сфери надання житлово-комунальних послуг, а саме про **кінцевий результат** – якість та фінансову доступність цих послуг. Отже я звертаюсь до керівників галузі усіх рівнів: мабуть, у назвах програм та нормативних актів вже досить робити наголос на слові «реформування», тим паче, що не зовсім ясно, що стоїть за цим терміном і **що ці зміни дають людям**.

Давайте ставити у якості управлінських цілей (а назви політичних і стратегічних документів – це по суті головні цілі даних документів) саме **кінцеві соціальні результати, а не процеси** («реформування», «удосконалення» тощо). Тоді нас краще зрозуміють і самі люди, і ті підлегли, кому доведеться втілювати ці рішення у життя. Треба, перш за все, ставити завдання, щоб усі служби **якісно виконували свої функції**. А то іноді складається враження що так звані реформи затіваються щоб заховати шкоду, заподіяну невдалим господарюванням. Тоді реформування набуде зовсім іншого змісту.

Тепер по суті проблеми, яку ми зараз розглядаємо. Якщо розуміти **головну місію влади** як максимально повне задоволення потреб та інтересів населення, то надання житлово-комунальних послуг і є по суті задоволення життєво найважливіших потреб. Адже навіть без їжі можна прожити 40 днів, а без води? – Ані без води, ані без світла, ані без тепла – дійсно, **і ні туди, і ні сюди!** На жаль, ця важлива сфера опинилася у нас в занедбаному стані.

За даними **офіційної статистики**, основні фонди житлово-комунального господарства зношені в середньому по Україні на 85%. Не визначено перелік комунальних послуг та послуг з управління будинком та групою будинків. Відсутні обґрунтовані та офіційно затверджені норми і стандарти на якість більшості видів житлово-комунальних послуг. Тарифи на житлово-комунальні послуги не переглядаються після зміни цін на енергоресурси, рівня мінімальної заробітної плати, цін на матеріали та запчастини. Процедура отримання субсидій громадянами є невинуватено і занадто складною. Законодавство України не передбачає будь які стягнення зі споживача житлово-комунальних послуг за несвоєчасний розрахунок за спожиті послуги.

Зростає вартість для населення житлово-комунальних послуг. Так, за офіційною статистикою, нарахування за ЖКП на одного власника особового рахунку у червні 2007 року порівняно з відповідним періодом 2006 року збільшились **на 49,0% і становили 148,4 грн., що складає 10,9% середньомісячної заробітної плати** (у червні 2006 – 9,4%).

З початку року заборгованість за спожиті ЖКП зросла у 16 регіонах. Найзначніше її збільшення відбулося в АР Крим, Одеській, Донецькій та Харківській областях (від 22,6 до 10,0%).

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 27.06.2003 № 976 «Про затвердження Порядку погашення реструктуризованої заборгова-

ності та внесення поточних платежів за житлово-комунальні послуги», у січні-червні 2007 року з населенням було укладено **71,4 тис. договорів щодо пога-шення реструктуризованої заборгованості**, а з початку дії постанови у липні 2003 року по теперішній час було укладено 2 578,3 тис. договорів на суму 1 млрд. 709,2 млн. грн. Сума платежів становила 907,7 млн. гривень або 53%.

Що стосується пошуку найбільш раціональних підходів до формування тарифів, перший заступник Одеського міського голови **Анатолій Ворохасв** вважає, що сьогодні не можна, визначаючи тарифи, стригти під одну гребінку геть усе населення. Приміром, жителі новенької багатоповерхівки і сорокалітньої «хрущовки» мають платити за різними тарифами. В Одесі весь житловий фонд, що перебуває на балансі місцевого самоврядування, можна поділити на 10-12 класів або розрядів, і тарифів має бути стільки само.

Енерговитратний підхід превалює в усіх сферах життєдіяльності і є загальною закономірністю. Зокрема, Одеса має великий невикористаний потенціал енергозбереження, який за даними Комплексної державної програми енергозбереження та оцінкою фахівців становить 40% від рівня існуючого енергоспоживання.

Цікавим уявляється **досвід Росії** у подоланні проблем ЖКГ. До речі, на даний час в системі ЖКГ Росії теж до 50-60% мереж водо- і теплопостачання, каналізації потребує негайного капітального ремонту.

Там проведено експеримент з **переводу субсидій на адресні особові рахунки** в декількох варіантах: у безготівковій формі, готівкою, на адресні особові рахунки та ін. Експеримент дав прекрасні результати. У всіх було один головний сумнів: коли людям перерахують живі гроші, вони їх проп'ють. Нічого подібного! Виявилось, що громадяни в першу чергу платять за житло.

Широкий розвиток, зокрема, в Оренбурзі отримало створення товариств власників житла. Відмінною рисою є те, що вони створюються **на декількох будинках**, при цьому підвищується ефективність управління і знижуються загально-експлуатаційні витрати.

Центральною ланкою реформування ЖКГ повинно стати **енергоресурсозберігання**. Тут можна виділити два основних джерела неефективності: **неефективні технічні рішення** у конструкції будівель, що призводить до неприпустимих втрат тепла, води, електроенергії й інших ресурсів (до 30 відсотків тепла і 20 відсотків води); **неефективні механізми управління**, що ведуть до високої дотаційності й невиправданому рівню монополізації у житловій сфері. Окрім технічного переозброєння і економічної роботи необхідна широка **просвітницька робота**.

При реформуванні ЖКГ з метою підвищення ефективності управління житлово-комунальними комплексами слід **враховувати вихідні умови кожного конкретного населеного пункту**. З погляду можливостей розвитку

ринкових відносин в житлово-комунальній сфері можна виділити **три типи населених пунктів**:

- з **високим** ринковим потенціалом;
- з **середнім** ринковим потенціалом;
- з **низьким** ринковим потенціалом.

Під **ринковим потенціалом** мається на увазі сукупність таких характеристик, як обсяг житлового фонду, чисельність і щільність населення, частка приватного житла, частка населення в покритті витрат на житлово-комунальні послуги, фінансові можливості працездатного населення, активність формування конкурентного середовища тощо.

Для населених пунктів з **високим** ринковим потенціалом доцільно комплексне впровадження ринкових механізмів, які передбачають розвиток конкуренції у сфері управління і обслуговування житла, використання концесійних принципів управління об'єктами комунального господарства, розвиток недержавних форм управління житлом.

Для населених пунктів з **середнім** ринковим потенціалом розвиток конкуренції у сфері управління житловим фондом обмежено по об'єктивних причинах, пов'язаних з обсягом платоспроможного попиту на ці послуги. Тому конкуренція, умовно кажучи, зсувається нижче – у сферу підрядних робіт з утримання та ремонту житлового фонду.

Для населених пунктів з **низьким** ринковим потенціалом потрібні інші підходи, оскільки можливості розвитку конкуренції тут обмежені. Для цього типу населених пунктів в першу чергу необхідно розділення житлово-комунального сектору **на дві частини – житловий і комунальний**. Житловий сектор – переважно ринковий, де превалює власник і регуляція відбувається ринковими механізмами. А оскільки другий сектор – комунальний – тяжіє до локальної монополії, майно повинне залишатися в муніципальній власності і не підлягає приватизації. У вивчених нами зарубіжних країнах майже всюди стратегічні галузі ЖКГ знаходяться у комунальній власності, а 90 % інвестицій надходить виключно **через концесії**.

У розвинених зарубіжних країнах на долю **кондомініумів** доводиться в середньому приблизно **15-20% всього житла**.

Велика увага урядових органів розвинених зарубіжних країн приділяється **аналізу майбутніх витрат на ремонт і утримання житлового фонду**. Наприклад, в США обов'язковою умовою федерального фінансування будівництва або реконструкції об'єкту є експертиза вартості **25-річного життєвого циклу** даного інвестиційного об'єкту.

Нагадаю, у березні-квітні 2007 року Одеським суспільним інститутом соціальних технологій було проведено дослідження думки найбільш активних представників громадськості міста з приводу існуючих проблем у сфері ЖКП,

причин їхнього існування та шляхів покращення якості ЖКП на базі взаємодії населення міста з органами влади, ДЕЗами, ЖЕКаами і підприємствами, що надають комунальні послуги. Результати цього дослідження вам вже представив заступник директора Інституту з наукової роботи **Володимир Брудний**.

Але крім виявлення найгостріших соціальних проблем, які хвилюють сьогодні людей у сфері житлово-комунального обслуговування, та аналізу їхніх причин, в ході дослідження від громадських активістів отримані **конкретні пропозиції** щодо підвищення ефективності цієї галузі.

Стосовно **тарифів** респонденти наголошували, перш за все, на більшій прозорості їх формування, ясності по усіх складових і відповідності об'єму і якості послуг, що надаються. Крім того, споживачі хочуть знати, **куди і як витрачаються кошти**, зібрані за спожиті ЖКУ.

Стосовно **вдосконалення системи обліку** житлово-комунальних послуг, що надаються, були висловлені пропозиції, щоб оплата проводилася лише по фактично наданих послугах шляхом повсюдної установки приладів індивідуального обліку, а також організації необхідного колективного обліку споживаних води, тепло, світла і т. п. для забезпечення функціонування місць загального користування в будинках.

Стосовно **договірних відносин** між індивідуальними і колективними користувачами з постачальниками житлово-комунальних послуг йшлося, перш за все, про формування договорів з урахуванням особливостей будинку, укладенні колективних договорів з ОСМД і органами СОН, розробці і впровадженні саме механізмів відповідальності постачальників послуг за якість, а одержувачів – за своєчасну їх оплату. Надані пропозиції і з поліпшення захисту прав споживачів, зокрема в судовому порядку.

Розуміючи, що з підприємствами-монополістами, які більше не відносяться до комунальної власності, дуже важко відстоювати права споживачів, респонденти пропонували заходи по демонополізації і розвитку конкуренції на ринку житлово-комунальних послуг. На їхню думку, і цілеспрямовано працювати з підприємствами-монополістами, і розвивати підприємництво у сфері ЖКП, поширювати ОСМД та ЖБК.

У сфері взаємин між населенням, громадськими структурами і органами управління й підприємствами, що постачають ЖКП, пропонувалися різні форми і методи **громадського контролю** за якістю послуг, а також напрямками витрачання зібраних коштів. Головною метою громадського контролю має бути усунення та попередження причин, які породжують проблеми, забезпечення додержання об'єктами контролю відповідних норм – писаних та неписаних.

Серед форм громадського контролю пропонувалося:

- звіти перед жителями керівництва ЖЕКів та ДЕЗів – хоча би раз на рік;
- ввести виборність жителями керівництва ДЕЗів або принаймні узгодження кандидатур керівників ДЕЗів з органами СОН;

- залучення представників органів СОН до підготовки планів ремонту житлофонду, узгодження з ними кошторисів витрат;
- включення членів органів СОН в комісії з прийомки виконаних робіт.

Запропоновано також ввести в систему ЖКГ **громадську експертизу** проектів рішень міської влади у сфері надання ЖКП та інші заходи.

На основі узагальнення усіх думок, оцінок і пропозицій, що поступили в ході дослідження, з метою кардинального поліпшення стану справ у сфері надання ЖКП пропонується:

- створити при Управлінні житлово-комунального господарства та паливно-енергетичного комплексу Одеської міської ради **Громадську раду**, до якої б увійшли найбільш активні, авторитетні і професійно підготовлені представники громадських організацій міста, органів самоорганізації населення, наукових установ і приватних підприємств, що надають житлово-комунальні послуги населенню.

- Спільними зусиллями УЖКХ і Громадської ради розробити і надати на розгляд сесії міської ради **міську комплексну програму** поліпшення якості, організації і підвищення фінансової доступності для населення житлово-комунальних послуг.

На підставі дослідження зроблені також наступні **висновки та пропозиції**:

При реформуванні ЖКГ необхідний **диференційований підхід** щодо впровадження ринкових засад з урахуванням місцевих умов – як на рівні населеного пункту, так і кожного будинку.

Розділ „Механізми реалізації” Програми реформування і розвитку житлово-комунального господарства міста та інших населених пунктів пропонуємо доповнити підрозділом „**Співпраця із недержавними партнерами**”.

Необхідно прийняти **Містобудівний кодекс**, тому що сьогодні розвиток населених пунктів перш за все ґрунтується у відсутність генеральних планів, сформованої стратегії розвитку. В основі Містобудівного кодексу має бути правове зонування території, вироблення правил землекористування і забудови.

Розробкою, затвердженням економічно обґрунтованих тарифів на житлово-комунальні послуги має займатися **спеціалізована, уповноважена на це організація**, незалежна від політичної волі міської влади.

Пропонуємо переважну частину **коштів від приватизації** об’єктів комунальної власності у місті, а також кошти від входження в інфраструктуру спрямовувати на реконструкцію систем ЖКГ, поновлюючи тим самим споживчу цінність комунальної власності міста.

Стандартизація основних видів ЖКП та процедур їхнього надання і взаємовідносин із споживачами має привести до створення **комплексних систем управління якістю ЖКП** на рівні населеного пункту, регіону, країни.

У проєкті загальнодержавної Програми реформування і розвитку ЖКГ на 2007-2011 роки перелік основних видів забезпечення (нормативно-правового, наукового, організаційного та фінансового) слід доповнити ще одним найважливішим видом забезпечення – **громадським забезпеченням**, а контроль ходу виконання цієї програми доповнити зовнішнім – **громадським контролем**. Серед очікуваних результатів від реалізації Програми на перше місце (з 10-го) слід поставити саме забезпечення населення ЖКП належної якості.

Треба **відмінити законодавчі норми** фіскальних законів, зокрема Закону України «Про оподаткування прибутку підприємств», які передбачають сплату податків до отримання платежів.

Внести поправку до Закону України «Про прожитковий мінімум», збільшивши з 12 до 20% середній рівень витрат на оплату ЖКП в структурі прожиткового мінімуму.

До Податкового Кодексу України внести положення, що передбачають сплату податків і платежів до цільових фондів з **фактично** отриманих, а не нарахованих сум доходів комунальних підприємств за надані ними ЖКП.

Внести поправки до законодавчих актів, що передбачають механізм визначення сукупного доходу сім'ї не по нарахованих, а по **фактичних сумах** доходів – після сплати прибуткового податку і відрахувань до цільових фондів.

У кожному ЖЕКу, абонентській службі, пункті сплати комунальних платежів передбачити створення **інформаційного стенду** (куточку споживача) з розміщенням інформації, що цікавить жителів, і з необхідними роз'ясненнями.

Розробити на рівні КМУ і ввести повсюдно **систему показників ефективності роботи житлово-комунальних підприємств** по наданню ЖКП.

Передбачити можливість розрахунку з комунальними підприємствами юридичних осіб за спожиті ЖКП своєю продукцією й іншими послугами.

Органам місцевого самоврядування спільно з органами СОН і громадськими організаціями створити **інститут суспільних інспекторів** з питань комунального обслуговування населення. Забезпечити їх професійно-правову підготовку і забезпечити спеціальними посвідченнями.

Створити **інститут уповноважених УЖКГ** по житлових будинках, кварталів, вулицях, селищах.

Валентин ПОПОК
*приватний підприємець,
експерт з питань місцевого
самоврядування
(м. Миколаїв)*

РЕФОРМУВАННЯ СТРУКТУРИ УПРАВЛІННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ СЕРЕДНЬОГО МІСТА (50 – 100 ТИСЯЧ ЖИТЕЛІВ)

Основою для удосконалення структури управління житлово-комунальним господарством міста стала діюча нормативно-правова база в галузі ЖКГ і, в першу чергу, положення діючих законів України, в яких визначено повноваження органів місцевого самоврядування щодо забезпечення функціонування та розвитку житлово-комунального господарства територіальних громад, в т.ч. наступних:

- „Про місцеве самоврядування в Україні” (далі по тексту скорочено „ЗМС”),
- „Про житлово-комунальні послуги”,
- „Про тепlopостачання”,
- „Про благоустрій населених пунктів”,
- „Про електроенергетику”,
- „Про енергозбереження”,
- „Про питну воду та питне водопостачання”.

Було враховано також положення законів:

- „Про об’єднання співвласників багатоквартирного будинку”,
- „Про органи самоорганізації населення”,

діюча структура управління житлово-комунальним господарством міста та затверджене міською радою Положення про управління житлово-комунального господарства.

Залежно від функціонального призначення житлово-комунальні послуги поділяються на (див. ЗУ „Про житлово-комунальні послуги” ст. 13):

1) комунальні послуги (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);

2) послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);

3) послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);

4) послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

Це стало базовим принципом при визначенні структури управління житлово-комунальним господарством міста та організаційної структури управління ЖКГ. Враховано було також обсяги бюджетних фінансових коштів, якими, як головний розпорядник, розпоряджається управління ЖКГ, та необхідність господарчого забезпечення діяльності управління.

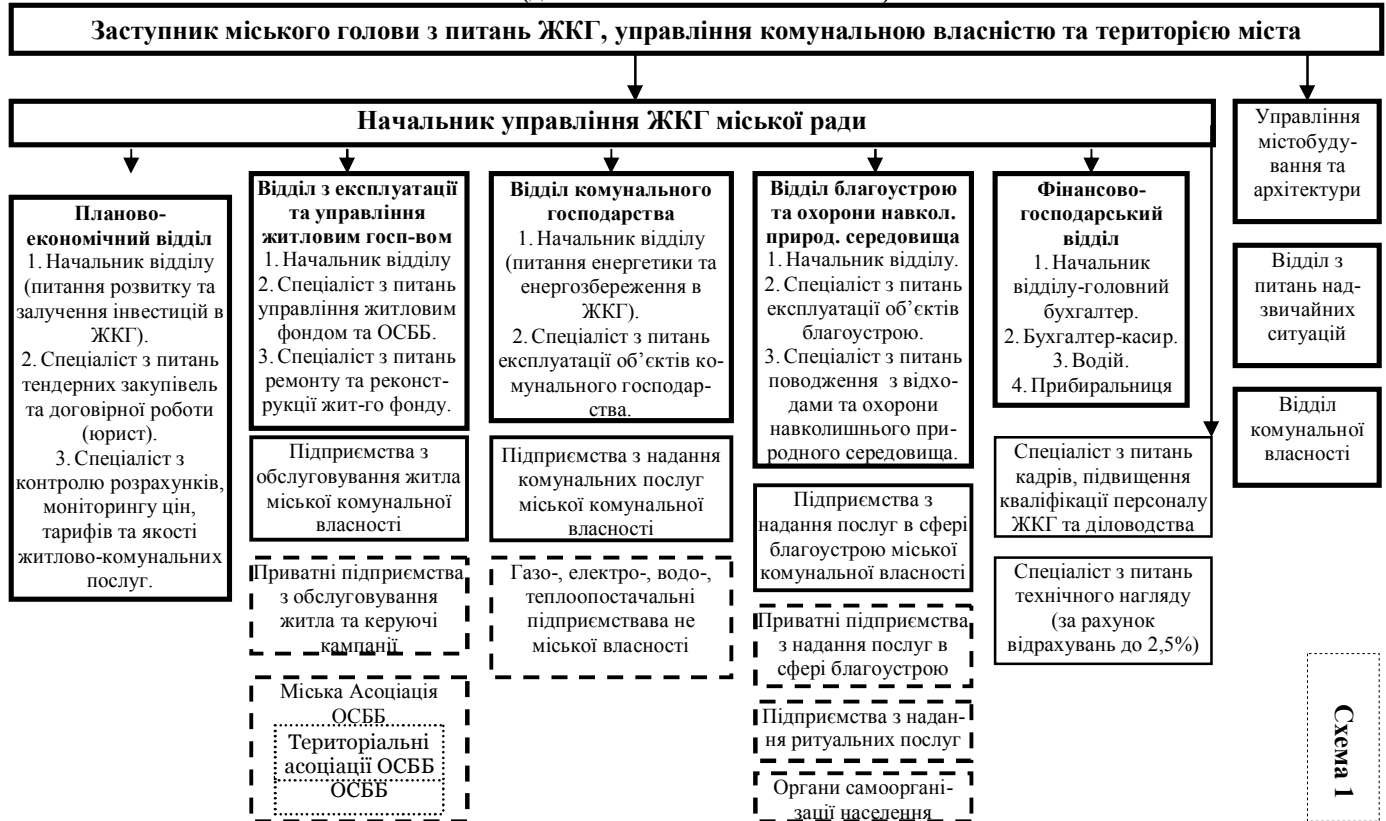
Пропонується сформувати загальну структуру управління ЖКГ у відповідності з функціональним поділом житлово-комунальних послуг, визначеним Законом України „Про житлово-комунальні послуги”, у складі керівництва управління (начальник управління та заступники начальника управління), 5 відділів та 2-х спеціалістів, які підпорядковуються безпосередньо начальнику управління, або його заступникам (див. схему 1), в т.ч.:

- планово-економічний відділ,
 - відділ з експлуатації та управління житловим господарством,
 - відділ комунального господарства,
 - відділ благоустрою та охорони навколишнього природного середовища,
 - фінансово-господарський відділ;
- а також:
- спеціаліст з питань кадрів, підвищення кваліфікації персоналу житлово-комунального господарства та діловодства;
 - спеціаліст з питань технічного нагляду.

Склад відділів формується із спеціалістів згідно з визначеними законами завданнями та повноваженнями органів місцевого самоврядування.

Нижче наведений приклад містить тексти статей діючих законів України, які визначають, більше або менше, функціональні обов'язки

**Функціональна організаційна структура органів управління житлово-комунальним господарством
(для міста 50-100 тис. жителів)**



відповідних підрозділів та їх спеціалістів. Запропонований розподіл обов'язків між посадовими особами відділу можна вважати умовним, тому що він може конкретно визначатися при розробці та затвердженні конкретно визначатися при розробці та затвердженні положення про відділ та посадових інструкцій конкретних спеціалістів, з урахуванням їх кваліфікації.

Приклад

Відділ з експлуатації та управління житловим господарством:

Начальник відділу:

2) послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, поточний ремонт, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування ... тощо)	ЗУ „Про житлово-комунальні послуги”, ст. 13
2) облік громадян, які відповідно до законодавства потребують поліпшення житлових умов (власні (самоврядні) повноваження)	ЗУ „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 30
5) облік відповідно до закону житлового фонду, здійснення контролю за його використанням (делеговані повноваження)	
2) участь у забезпеченні здійснення передбачених законодавством заходів щодо поліпшення житлових ... умов інвалідів, ветеранів війни та праці, громадян, реабілітованих як жертви політичних репресій, військовослужбовців, а також військовослужбовців, звільнених у запас або відставку, сімей, які втратили годувальника, багатодітних сімей, громадян похилого віку, які потребують обслуговування вдома (делеговані повноваження)	ЗУ „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 34

Спеціаліст з питань управління житловим фондом та ОСББ¹:

3) послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);	ЗУ „Про житлово-комунальні послуги”, ст. 13
3) сприяння створенню об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (власні (самоврядні) повноваження)	ЗУ „Про місцеве

¹ Див. текст статті 12 Закону України „Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку” щодо визначення вимог до управління неподільним та загальним майном житлового комплексу.

	самоврядування в Україні”, ст. 30
--	-----------------------------------

Спеціаліст з питань ремонту та реконструкції житлового фонду:

4) послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).	ЗУ „Про житлово-комунальні послуги”, ст. 13
3) подання допомоги власникам квартир (будинків) в їх обслуговуванні та ремонті <i>(власні (самоврядні) повноваження)</i>	ЗУ „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 30

Визначення кількості штатних одиниць в кожному із запропонованих підрозділів управління ЖКГ в цілому тут не здійснювалось, тому що це відноситься до компетенції міської ради (відділ – не менше 2 штатних одиниць). Але треба підкреслити, що у разі відсутності фінансової можливості створення якогось підрозділу, відповідні функціональні обов’язки повинен виконувати спеціаліст одного із підрозділів, що входить до запропонованої “функціональної вертикалі”.

Надежда ФЕДОСЕЕВА,
заместитель начальника
Главного Одесского областного
управления по делам защиты
прав потребителей
Госпотребстандарта Украины
(г. Одесса)

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-KOMMYHAЛbHbIX YCЛYГ

Как показывает работа нашего управления, проблема качества жилищно-коммунальных услуг является самой злободневной. Только в 2007 году количество жалоб на качество жилищно-коммунальных услуг выросло практически в 2 раза. Это 359 заявлений, что составляет 51 % от всех заявлений, которые поступили в управление в 2007 году. Это связано, я думаю, не только с тем, что их качество должно соответствовать нормам и параметрам, а и с повышением тарифов. Потому что на сегодня каждая вторая жалоба касается не только некачественно предоставленных услуг, а и требований потребителя возратить ему деньги за не оказанные либо некачественные услуги.

Все заявления были рассмотрены управлением и среди них есть коллективные заявления более чем полутора тысяч жителей Одесского региона. Только за некачественно предоставленные услуги по теплу, горячему водоснабжению предприятиями ТЭЦ и Теплокоммунэнерго возвращено потребителям благодаря их жалобам 531 тыс. грн. А всего перерасчет в этом году составил 68 млн. грн. Такая большая сумма связана еще и с тем, что климатические условия этого года поспособствовали тому, что затраты на тепло были меньшими.

По каждой жалобе мы проводим проверки на местах. И практически каждая проверка подтверждает, что потребителю поставляется не просто некачественные услуги. Такое впечатление, что коммунальщики вообще не хотят их предоставлять или они надеются, что все те работы и объемы, которые заложены в тарифах, можно выполнить наполовину или даже меньше. Самой серьезной проблемой является ситуация с оказанием услуг по содержанию домов и придомовых территорий. К примеру, многие считают, что уборка и благоустройство лестничных клеток не нужно.

Конечно, факт неоказания той или иной услуги мы можем подтвердить только в день проверки. А понять, что имеет место систематическое неоказание услуги, можно только по жалобам. После проверки мы даем предписание предприятию провести перерасчет. Такие перерасчеты именно по услугам по содержанию домов и придомовых территорий проведены более чем на 115 тыс. грн.

Особо следует отметить плачевное положение с содержанием ведомственных домов, общежитий. Причины не только в недостаточном финансировании. Иногда при проверках дома нашими специалистами выясняется, что нет даже технического паспорта на этот дом. А услуга «текущий и капитальный ремонт», затраты на которую опять-таки заложены в тарифе, просто не оказываются. Но ведь эти деньги уже возмещены потребителю.

Многие одесситы знакомы со скандальной ситуацией, сложившейся вокруг фирмы «Дуссман-Украина». Предприятие штрафовалось нами на протяжении года несколько раз, при том принудительно, через управление юстиции, и все равно нарушения продолжаются.

Одна из самых больших проблем, которая в большинстве городов была решена, а в нашем еще нет. В обязательном порядке потребитель может предъявить претензии поставщику услуги только тогда, когда он имеет договор. Договора на сегодня имеет, может быть, половина населения Одессы. Происходит это потому, что горисполком долгое время не мог определить исполнителя услуг. В апреле 2007 года решение об определении исполнителя услуг было принято. Но это решение вступает в силу только с 1 октября, не отработаны еще механизмы определения, идет опять реформирование системы жилищно-коммунального хозяйства, поэтому даже 1 октября мы вряд ли сможем перейти к непосредственной работе с исполнителями. Не имея договора, мы не можем предъявить претензии о невыполнении его условий, что несет за собой 100%-ное наложение штрафа.

Сегодня монополисты-поставщики как тепла, так и других услуг забывают, что о своих тарифах нужно сообщить не только в тех местах, где потребителя обслуживают, но и в средствах массовой информации.

Что касается поверки приборов учета, в городе создано КП «Сервисный центр». Ему решением горисполкома определены виды тех дополнительных услуг, которые они должны оказывать, и тарифы. Вместе с тем Закон Украины «О стандартизации, метрологии и сертификации» говорит, что в тарифы уже заложена поверка приборов учета. На сегодня мы проводим проверки по жалобам о том, с потребителя дважды берется стоимость поверки и замены приборов учета. Как я считаю, КП «Сервисный центр» создано только для того, чтоб оказывать дополнительные виды услуг, допустим, проводить проверку исправности прибора по желанию потребителя. Но если в тарифе уже заложена часть затрат на поверку и замену приборов учета, с потребителя не могут дополнительно брать деньги, как это постоянно делается.

По работе «Одессаоблэнерго». В течение года поступило 68 жалоб. Все они подтвердились. Большая часть из них – жалобы на неправомерное выставление потребителям определенных штрафных санкций, к примеру, за то, что потребитель не обеспечил сохранность пломбы. Возникает вопрос о разграничении ответственности потребителя и исполнителя за приборы учета. Как мы знаем, приборы учета электроэнергии являются собственностью «Одессаоблэнерго», и за те приборы, которые находятся на лестнич-

ных клетках, потребитель ответственности не несет. Но если прибор находится на территории, принадлежащей потребителю, то он несет за его сохранность ответственность.

Еще одна проблем возникла в связи с тем, что «Одессаоблэнерго» переходит на расчеты не по книжкам, а по расчетным документам. Система хорошая, но много недоработок. Те счета, которые предоставляются, практически не учитывают субсидий. Это усложняет процесс расчета. По нашим рекомендациям «Одессаоблэнерго» согласилось отработать новые схемы для того, чтоб решить эту проблему.

Что касается вопроса по поводу перепадов напряжения в электросети, нужно обратиться к органам самоорганизации либо ОСМД, которые могут представлять интересы жителей в суде. Для того, чтобы доказать наличие перепадов напряжения, нужно сразу реагировать, зафиксировать это актом с участием представителя «Одессаоблэнерго», как только это случилось. Если представитель «Одессаоблэнерго» не прибыл, нужно пригласить трех свидетелей – незаинтересованных лиц, в том числе представителя органа власти. После составления акта нужно подтвердить и получить техническое заключение о том, что сгорели определенные приборы в связи с перепадом напряжения. Имея эти документы, можно через суд возместить как моральный, так и материальный ущерб.

В нашей работе остро стоит кадровая проблема, потому что сфера ЖКХ специфична, и с ней должны работать специалисты. Кроме того, в сфере жилищно-коммунального хозяйства отсутствуют в полном объеме нормативные документы, касающиеся качества жилищно-коммунальных услуг, которые позволили бы предъявлять обоснованные претензии именно по качеству услуг. Потому что в основном сегодня, контролируя эту сферу, экономические санкции большей частью мы можем применить за отсутствие доступной, достоверной и своевременной информации. А по качеству – только там, где есть нормативные документы. И тогда применяется санкция в стоимости 50% от оказанной услуги.

Наше управление старается максимально донести до жителей информацию о видах услуг и о тех требованиях, которые они могут предъявить их исполнителю. Мы активно работаем со СМИ, издаем буклеты, разработан ряд материалов по видам услуг, которые будут своеобразными путеводителями потребителя. Также мы активно работаем с общественной организацией «Союз потребителей Украины».

Константин ОЛЕКСЕЕНКО,
начальник отдела
по вопросам метрологии
Государственного предприятия
"Одессастандартметрология"
(г. Одесса)

МЕТРОЛОГИЯ – ФУНДАМЕНТ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Функции нашего предприятия сходны с задачами управления по делам защиты прав потребителей, но они разделены немного законодательно. Мы работаем по Закону Украины «О стандартизации, метрологии и метрологической деятельности» и др. Наш комитет носит название Государственный Комитет Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики. Техническое регулирование – это основа обоснованной защиты прав потребителей на базе стандартизации, метрологии и сертификации.

В наши задачи входит насыщение потребительского рынка качественными и безопасными товарами, работами, услугами, повышение уровня защиты здоровья и безопасности потребителя, усовершенствование законодательства Украины по защите прав потребителей. В результате должны быть созданы адекватные европейским требованиям рыночные механизмы защиты прав потребителей, соблюдены интересы всех задействованных сторон.

Большинство стандартов, которые действуют на сегодня, имеют очень низкую степень гармонизации с европейскими нормами, многие из них сохранились еще с советского прошлого. Хотя за последние два года в этом плане произошли значительные сдвиги. Но до совершенства еще далеко. Бюджетное финансирование деятельности Госкомитета составляет 30 млн. грн. Поэтому работы, связанные со стандартизацией, проводятся в основном за счет производителей.

В системе жилищно-коммунального хозяйства существует специальное предприятие ОО «Рудмаг», которое отвечает за стандартизацию и метрологию в этой сфере. Оно является обществом с ограниченной ответственностью, и отсюда все проблемы. Функционально работа проводится не так качественно, как в государственных структурах.

К примеру, «Теплокомунэнерго» получило аккредитацию на выполнение работ по теплоснабжению после проверки зимой этого года комиссией ОО «Рудмаг». Качество этих работ, так сказать, «налицо».

Что позволит решить проблемы? Во-первых, должна быть выстроена некая математическая модель функционирования жилищно-коммунального

хозяйства, которая бы прописывала взаимодействие всех субъектов хозяйствования, их права, обязанности и функции. Законодательство в системе жилищно-коммунального хозяйства на сегодня мало связано и не гармонизировано с законодательством в системе стандартизации и метрологии.

Необходимо выработать единые стандарты жилищно-коммунальных услуг, к чему должны быть привлечены специалисты разных отраслей, как из Министерств, контролирующих органов, так и от потребителей. В частности, из числа Общественного совета при Министерстве по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Выработка стандартов должна сопровождаться систематизацией и описанием услуг, обязательным внесением понятных и четких критериев оценки качества услуг с количественными и качественными показателями.

Есть специальный документ, который образует тот или иной стандарт, и в нем предполагаются как технические требования, скажем, к электросчетчику, так и методы испытания и оценки соответствия данным требованиям. На сегодня нормативные документы, регулирующие жилищно-коммунальную сферу, больше созданы для юристов, чем для потребителей. Пользоваться этими нормами потребителю очень тяжело.

Если изучить зарубежный опыт, то, к примеру, во Франции особых проблем в сфере ЖКХ не существует. Есть инструментарий, есть службы и договора, благодаря чему взаимоотношения предельно четкие.

Что же у нас? Возьмем, например, договор на поставку электроэнергии. В Украине действует стандарт ГОСТ 13109, который называется так «Нормы качества электрической энергии в сетях общего пользования». Он содержит порядка 24 показателей, начиная от отклонений напряжения, кончая помехами, которые могут вносить искажения в сеть только для промышленных, крупных потребителей. Документ как бы есть, но пользоваться им нельзя. Потребитель не может себя защитить, даже если он включит в договор на поставку электроэнергии нормы качества по этому ГОСТу, потому что стандарт прописан общий для всех, нет конкретизации. Необходимой работой по разработке этих стандартов может как раз заняться Общественный совет при Министерстве по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

Еще одной проблемой является элемент прозрачности, прогнозируемости для потребителя поведения исполнителя услуг, взаимоплатежи и т.д. На сегодня такой прозрачности нет. Найти виноватых в какой-либо ситуации порой невозможно. Найти потребителю инструменты для защиты своих прав также очень сложно.

На мой взгляд, качественные показатели стандарта услуги должны закладываться потребителями. Количественные показатели услуги могут определяться исполнителями. Таким образом можно соблюсти баланс интересов.

К примеру, на сегодня такой качественный показатель горячей воды как ее температура, невозможно измерить. На западе используются счетчики, которые это фиксируют, и если температура воды ниже нормы, не учитывает ее, но в государственном реестре средств, разрешенных к использованию, таких счетчиков нет.

С отоплением сходная ситуация. Тепловые сети проводят термографирование, не имея на него официальных стандартов.

Решением вышеуказанных проблем я вижу внедрение международных стандартов качества по системе менеджмента качества согласно ISO 9000. Этот стандарт предполагает ряд организационных мероприятий для решения проблем любой сложности. Это саморегулирующийся механизм, который позволяет вырабатывать критерии оценки, контролировать и т.д.

В Одесском горсовете сейчас проводятся работы по внедрению системы менеджмента качества ISO 9000 в работу Одесского городского совета. На сей счет существует Постановление Кабинета Министров, которое рекомендует внедрение данной системы в работу органов исполнительной власти. В таких городах как Бердянск и Комсомольск уже внедрена эта система. Это тот инструментарий, который помог бы потребителю реально защитить себя.



ГРОМАДСЬКА РАДА ПРИ МІНІСТЕРСТВІ
З ПИТАНЬ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ
ОДЕСЬКА МІСЬКА РАДА



ВСЕУКРАЇНСЬКА ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
„АСОЦІАЦІЯ СПРІЯННЯ САМООРГАНІЗАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ”
ОДЕСЬКИЙ СУСПІЛЬНИЙ ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ЗА ПІДТРИМКИ МІЖНАРОДНОГО ФОНДУ «ВІДРОДЖЕННЯ»



Третя Всеукраїнська науково-практична конференція «Якісні житлово-комунальні послуги – спільна справа влади і громади»

17-18 вересня 2007 року, м. Одеса

РЕЗОЛЮЦІЯ

Учасники III Всеукраїнської науково-практичної конференції **„Якісні житлово-комунальні послуги – спільна справа влади і громади”**, яка відбулася 17-18 вересня 2007 року в місті Одесі, розглянувши сучасний стан забезпечення населення житлово-комунальними послугами, зокрема послугами з утримання житла, благоустрою прибудинкових територій, електро-, газо-, водо-, теплозабезпечення тощо, **ВІДМІЧАЮТЬ:**

Спроби органів влади за останні роки покращити ситуацію у сфері надання житлово-комунальних послуг шляхом прийняття низки нормативних актів на загальнодержавному та місцевому рівнях поки що не привели до розв'язання більшості проблем, що накопичились у цій сфері в Україні.

Аналізуючи хід реформи ЖКГ, з жалем доводиться констатувати, що сформувати в процесі неї конкурентне середовище у сфері надання житлово-комунальних послуг так і не вдалося, а просте підвищення тарифів виявилось недостатньою умовою для покращення якості житлово-комунальних послуг.

Громадський контроль за наданням послуг, встановленням тарифів та використанням платежів сьогодні майже відсутній. Місцева влада та недержавні постачальники житлово-комунальних послуг зазвичай відсторонюють громадськість від участі у цих процесах, порушуючи права громадян як споживачів.

Внаслідок цього **головною проблемою** у цій сфері залишається крайня незадоволеність населення якістю, організацією та у цілому системою надання житлово-комунальних послуг. Крім того, рівень доходів більшості населення не дозволяє платити за новими тарифами своєчасно і в повному обсязі.

Учасники конференції вважають, що ця ситуація склалася внаслідок неадекватного управління у сфері ЖКГ, хронічного недофінансування цієї найважливішої галузі і вкрай незадовільного рівня співпраці влади і громади.

За цих умов ані держава у особі вищих органів законодавчої та виконавчої влади, ані місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, як і самі підприємства, що надають населенню житлово-комунальні послуги, самотужки впоратись із численними проблемами у цій сфері не можуть. Звідси виникає нагальна потреба запровадження **механізмів співпраці** органів влади та комунальних підприємств з громадськістю та їх об'єднаннями.

Через це учасники Конференції **підтримують ініціативу** Всеукраїнської громадської організації “Асоціація сприяння самоорганізації населення” та Одеського суспільного інституту соціальних технологій щодо практичного об'єднання зусиль влади, громади і бізнесу у підвищенні якості та фінансової доступності для населення житлово-комунальних послуг шляхом створення в масштабах держави, на регіональному та місцевому рівнях **розвиненої системи** надання житлово-комунальних послуг.

Виходячи з цього, а також враховуючи накопичений у Вінниці, Дніпропетровську, Комсомольську, Одесі та інших містах України позитивний досвід підвищення якості та фінансової доступності житлово-комунальних послуг на базі співпраці органів публічної влади з громадськістю, принципово **підтримуючи пропозиції Міністерства** з питань житлово-комунального господарства щодо реформування галузі ЖКГ із широким залученням населення, учасники конференції приймають наступні

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Стратегія і тактика удосконалення системи надання житлово-комунальних послуг, базуючись на головні меті – задоволенні потреб населення у якісних та фінансово доступних послугах, обов'язково має враховувати різний технічний стан житла, відмінні організаційні, соціальні, економічні умови, які склалися у різних населених пунктах, а також різний рівень громадської та підприємницької активності на місцях. Тому Програма реформування житлово-комунального господарства має не тільки спиратися на потужну державну підтримку і якнайширшу участь громадськості, а бути максимально варіативною у методах, формах і стадіях її реалізації по усій території країни.

Вважаємо, що проект Програми, підготовлений Міністерством з питань житлово-комунального господарства, а потім і місцевих програм, які будуть розроблятися на виконання загальнодержавної, обов'язково мають пройти спочатку **громадську експертизу**, а потім широке **громадське обговорення** для максимального врахування корисних зауважень та пропозицій її споживачів. Крім того, цей підхід сприятиме встановленню **більшої довіри** між владою і громадою, без чого будь-які суспільні перетворення залишаться лише благими намірами.

Першочергову увагу у здійсненні перетворень в галузі ЖКГ слід, на нашу думку звернути, на наступні питання:

1. **Об'єктивізація оцінки якості** житлово-комунальних послуг шляхом розробки і встановлення стандартів їхньої якості та забезпечення технічної можливості вимірювання усіма споживачами додержання цих стандартів.

2. **Ретельний облік** фактично спожитих послуг індивідуальними та колективними споживачами шляхом повсюдного встановлення пристроїв обліку за рахунок постачальників цих послуг, органів місцевої влади та комерційних структур.

3. **Нормативне забезпечення громадського контролю** за якістю та організацією надання житлово-комунальних послуг державними і недержавними постачальниками, у тому числі процесом формування та реалізації тарифів на ці послуги.

4. **Посилення взаємної відповідальності** постачальників та споживачів житлово-комунальних послуг шляхом впровадження суцільної системи договірних відносин, удосконалення судової практики та державного захисту прав споживачів.

5. **Покращення складу і підготовки кадрів** системи ЖКП шляхом призначення керівників комунальних підприємств з урахуванням думки споживачів, створення розгалуженої системи навчання та підвищення кваліфікації працівників цієї сфери.

На різних управлінських рівнях пропонуємо вирішити такі **конкретні завдання**:

• **На загальнодержавному рівні:**

- визнати забезпечення населення якісними та фінансово-доступними житлово-комунальними послугами пріоритетним стратегічним завданням держави, однією із складових її внутрішньої безпеки;

- законодавчо стимулювати своєчасне і якісне здійснення капітальних та поточних ремонтів житлового фонду шляхом введення пільгового оподаткування підприємств, які здійснюють ці ремонти, відмінити ПДВ;

- розробити і впровадити через нормативний акт механізм автоматичного перерахування тарифів на ЖКП при зміні вартості енергоносіїв, мінімальної зарплати та інших обов'язкових компонентів тарифу;

- знизити норму середньомісячного сукупного доходу громадян, що є підставою для призначення та виплати житлових субсидій до рівня, передбаченого чинним законодавством, але не вище 10-12%;

- розробити і впровадити на усіх рівнях (держави, регіону, населеного пункту, підприємства) комплексні системи управління якістю житлово-комунальних послуг, керуючись наявним вітчизняним та зарубіжним досвідом;

- забезпечити розробку, сертифікацію та впровадження у навчальні курси відповідних навчальних закладів спеціальних програм навчання та підвищення кваліфікації персоналу, що працює у сфері ЖКП, за держзамовленням;

- терміново відновити функціонування спеціалізованих професійно-технічних навчальних закладів для масової підготовки фахівців та керівників середньої ланки сфери ЖКГ;

- у державній програмі реформування ЖКГ передбачити ресурси на підготовку та підвищення кваліфікації кадрів, що працюють у сфері ЖКП, а також керівників ОСББ, ЖБК та органів самоорганізації населення.

• На рівні місцевого самоврядування:

- всіляко сприяти створенню ОСББ, ЖБК, органів самоорганізації населення та розвитку інших форм громадської участі у покращенні ситуації в сфері надання житлово-комунальних послуг спільно з органами місцевої влади;

- вживати кластерний підхід для комплексного вирішення проблеми підвищення якості та покращення організації надання ЖКП шляхом поєднання зусиль управлінських структур, підприємств-постачальників та споживачів цих послуг;

- надати організаційно-методичну допомогу підприємствам та колективним споживачам при укладенні договорів між виконавцями послуг та їх споживачами, здійснювати муніципальний нагляд за виконанням цих договорів;

- форми договорів, які мають невідкладно укласти постачальники із споживачами житлово-комунальних послуг, слід піддати громадсько-правовій експертизі та погодженню із державними службами захисту прав споживачів;

- встановити за рахунок постачальників житлово-комунальних послуг лічильники на вході у будинок, забезпечити можливість здійснення громадського контролю за його показниками;

- конкурсний відбір фірм-підрядників для виконання ремонтних робіт та надання інших житлово-комунальних послуг має здійснюватись за обов'язковою участю уповноважених представників органів СОН, ОСББ та ЖБК;

- закріпити у локальних нормативних актах обов'язковість здійснення громадського контролю за виконанням ремонтних робіт у домах при поточних та капітальних ремонтах уповноваженими представниками органів СОН;

- здійснити цільову, комплексну реконструкцію перевантажених та заміну зношених електро-, тепло-, водопостачальних та каналізаційних мереж шляхом поєднання зусиль комерційних структур, місцевої влади та держави;

- запровадити більш суворі санкції та механізми відповідальності тих мешканців, хто самовільно здійснює реконструкцію стін та інших технічних елементів у своєму житлі, створюючи загрозу міцності будинку та незручності сусідам;

- спростити процедури надання населенню адресної матеріальної допомоги у вигляді житлових субсидій шляхом створення єдиних електронних баз даних у межах населеного пункту (групи населених пунктів) та оснащених центрів;

- стимулювати залучення кваліфікованих та порядних людей до роботи двірниками та іншими виконавцями ЖКП шляхом преміювання, покращення їх житлових умов, звільнення від сплати за певну частину ЖКП тощо;

- впровадити обов'язкове навчання кадрів, що працюють у системі ЖКП, за рахунок цільового виділення бюджетних коштів, у тому числі через місцеві програми реформування ЖКГ і через соціальні замовлення;

- створювати при місцевих управліннях житлово-комунального господарства громадські ради для координації участі громадськості у формуванні та реалізації політики органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунального господарства, для консолідації зусиль муніципальних, комерційних та некомерційних структур у розв'язанні проблем в цій сфері.

• На рівні громадських об'єднань:

- забезпечити активну участь представників громадськості в обговоренні проєктів усіх видів актів, які готуються та приймаються органами державної влади і місцевого самоврядування у сфері надання ЖКП;

- здійснювати громадський контроль за організацією надання та якістю ЖКП, вірністю застосування чинних методик при розрахунку тарифів та використанні коштів, які отримують виконавці та постачальники за надані ЖКП;

- організувати за допомогою органів СОН та інших форм громадської участі контроль за додержанням населенням правил споживання ЖКП та повнотою їхньої оплати, демократичними методами впливати на покращення ситуації.

- активно залучати усі види ЗМІ, інші форми комунікацій для оперативного інформування широких кіл громадськості про стан справ у сфері надання ЖКП, формувати громадську думку щодо покращення ситуації у цій сфері;

- на територіях та у будинках, де ще не створені органи СОН, ОСББ, ЖБК, практикувати створення рад громадськості та уповноважених шляхом їх легітимного обрання загальними зборами (конференціями) жителів.

Учасники Конференції **пропонують** Всеукраїнській громадській організації “Асоціація сприяння самоорганізації населення” разом із Громадською радою та керівництвом Міністерства з питань житлово-комунального господарства, Одеським суспільним інститутом соціальних технологій та іншими партнерськими організаціями продовжити роботу, спрямовану на забезпечення населення якісними та доступними житлово-комунальними послугами, сприяючи подоланню міжвідомчої роз'єднаності та налагодженню плідної міжсекторної співпраці у цій життєво важливій сфері.

***Прийнято учасниками Конференції
18 вересня 2007 року***

ВСЕУКРАИНСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АССОЦИАЦИЯ СОДЕЙСТВИЯ САМООРГАНИЗАЦИИ НАСЕЛЕНИЯ»

Всеукраинская общественная организация «Ассоциация содействия самоорганизации населения» **зарегистрирована 14 июня 2006 года** в Министерстве юстиции Украины.

Главной целью деятельности организации является удовлетворение социальных, экономических, творческих и других общих интересов своих членов путем поддержки местной демократии и развития в Украине движения самоорганизации населения.

Основными задачами ВОО «Ассоциация содействия самоорганизации населения» являются содействие:

- развитию локальной демократии, распространение идей самоуправления и создание гражданского общества;
- реализации в обществе принципов социальной справедливости и социального партнерства;
- созданию эффективной законодательной и нормативной базы местного самоуправления, локальной демократии во всех ее проявлениях;
- развитию международного сотрудничества, направленного на ускорение интеграции Украины в мировое сообщество и формирование в Украине гражданского общества;
- созданию условий для самореализации молодежи и активизации ее участия в процессах государственного строительства и развития локальной демократии;
- активному долголетию людей пожилого возраста, стимулированию их активного участия в общественно-полезной деятельности;
- повышение профессионального и интеллектуального уровня граждан в вопросах самоорганизации населения, участия в управлении местными делами и в других аспектах локальной демократии;
- повышение уровня профессиональной подготовки штатных работников и волонтеров, которые работают в сфере непосредственной и представительной демократии.

Основные виды деятельности:

- образовательные мероприятия (семинары, тренинги, конференции);
- аналитическая работа;
- разработка и издание методических, образовательных материалов по освещению аспектов участия громады в управлении местными делами и решении местных проблем;

- информационные кампании в СМИ и среди населения для популяризации демократических механизмов и соответствующего образования громады;

- консультативная, координационная, методическая, правовая помощь гражданам, органам самоорганизации населения, НГО, распространение опыта среди других населенных пунктов Украины.

Организация **имеет свои подразделения** в 14 областях Украины (Винницкая, Днепропетровская, Донецкая, Запорожская, Киевская, Луганская, Львовская, Николаевская, Одесская, Полтавская, Ровенская, Харьковская, Херсонская и Черниговская области). Всего, организация предоставляла помощь по основным направлениям собственной деятельности представителям органов местной власти и НГО из 52 городов Украины.

Координаты ВОО «Ассоциация содействия самоорганизации населения»:

65014, Украина, г. Одесса, ул. Маразлиевская, 38.

Тел./факс: +38 (048) 738-68-30.

Е-mail: samoorg@ukr.net

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОДЕССКОМ ОБЩЕСТВЕННОМ ИНСТИТУТЕ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Одесский общественный институт социальных технологий (далее – Институт) **создан в 1999 году** как региональная общественная неприбыльная организация на базе опыта деятельности Лаборатории новых социальных технологий Одесского городского Центра социальной помощи, Одесской Ассоциации Милосердия и Центра социально-культурного развития г. Одессы. Институт объединяет представителей науки, культуры, медицины, образования, государственного управления, самоорганизации населения.

Институт является «мозговым центром» видит свою **миссию** в том, чтобы научно обоснованно представлять и защищать интересы граждан во взаимоотношениях с государственными, коммерческими и некоммерческими структурами. При этом Институт не ограничивается исследованием причин тех или иных социальных проблем, а разрабатывает их решения и внедряет эти разработки в жизнь.

За время своей деятельности Институт **осуществил** около 100 проектов, направленных на защиту прав граждан, профессиональный рост и развитие трудовых коллективов, поддержку социально уязвимых групп населения, реализацию социальной ответственности бизнеса, развитие самоорганизации населения, межсекторного партнерства, улучшение деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, социально-экономическое развитие громад и др.

Среди наиболее крупных разработок Института, которые уже внедрены или находятся в стадии внедрения, можно назвать:

- механизм социального заказа, который позволяет органам власти привлекать на конкурсной основе некоммерческие организации для решения приоритетных проблем за счет бюджетных и небюджетных средств;
- методика социальной диагностики, которая позволяет выявлять наиболее острые социальные проблемы в составе любой социальной группы и всей территориальной громады и определять пути их решения;
- система содействия активному долголетию людей пожилого возраста, позволяющая им дольше сохранять свою работоспособность, чувствовать свою нужность обществу, преодолевать тоску и одиночество;
- система стимулирования участия коммерческих и некоммерческих структур в выполнении местных социальных программ, включающая, в том числе, механизмы реализации социальной ответственности бизнеса;
- первая редакция Устава территориальной громады города Одессы с широким участием общественности на всех стадиях его создания;

- участие в разработке и лоббировании принятия Одесским городским советом Программы содействия развитию самоорганизации населения в г. Одессе на 2007-2011 гг.
- участие в совершенствовании и развитии законодательной, нормативной и организационно-методической базы самоорганизации населения в Украине.

Специалисты Института непосредственно участвовали в подготовке и проведении более сотни научно-практических конференций, семинаров, тренингов по самым актуальным вопросам становления в Украине гражданского общества и развития взаимодействия между некоммерческими организациями, бизнесом и органами власти.

Институт вместе со своим ближайшим партнером – Одесской городской общественной организацией «Лицом к лицу» выступил учредителем Всеукраинской Ассоциации содействия самоорганизации населения, плодотворно сотрудничает с Одесским региональным институтом государственного управления НАГУ при Президенте Украины, Одесским городским советом, Одесской областной и районными государственными администрациями в Одесской области, а также Институтом реформ и другими государственными и негосударственными структурами в Украине.

Институт поддерживает также тесные деловые контакты со своими партнерами в Польше, Великобритании, США.

Результаты проведенных Институтом исследований и его разработки широко используются в учебных курсах и курсах повышения квалификации руководителей и служащих органов государственной власти и местного самоуправления ОРИГУ НАГУ при Президенте Украины, а также на семинарах-тренингах и в других формах учебы, проводимых Институтом и с его участием.

Координаты Одесского общественного института социальных технологий:

65023, Украина, г. Одесса, Соборная площадь, 10/11.

Тел./факс: +38 (048) 726-65-25; 732-30-10.

E-mail: kroupnik@tm.odessa.ua

