

ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ФОРМУВАННЯ ІНСТИТУТУ УПРАВИТЕЛЯ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ В УКРАЇНІ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

ISBN 978-617-7574-43-8

Авторський колектив: Зоя Гуліна, Олена Гуліна, Олена Давліканова, Ольга Максименко, Юрій Щирін, Оксана Яшкіна.

Аналітичний звіт «Дослідження стану формування інституту управителя багатоквартирного будинку в Україні.»/ З. Гуліна, О. Гуліна, О. Давліканова, О. Максименко, Ю. Щирін, О.Яшкіна / за ред. О. Давліканової – К.: Представництво Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні, 2021. – 118 с.

Надруковано – ТОВ «ВІСТКА», Україна

Дизайн – Крутько М.М., Україна

Тираж – 200 примірників

В аналітичному звіті подано результати дослідження стану розвитку інституту управителя багатоквартирного будинку внаслідок започаткованих в Україні реформ житлово-комунальної сфери. Висновки ґрунтуються на всеукраїнському опитуванні управителів/управляючих компаній та мешканців/співвласників багатоквартирних будинків.

Проаналізовано поточну ситуацію у сфері управління житловим фондом, презентовані кращі практики та виявлені проблеми, з якими стикаються управителі/управляючі компанії, досліджено ставлення та рівень довіри українських громадян/ок до такої форми управління та їхній досвід співпраці з управителями/управляючими компаніями.

Публікація призначена для мешканців/співвласників багатоквартирних будинків, управителів, голів ОСББ, представників органів законодавчої та виконавчої влади всіх рівнів, Міністерства розвитку громад та територій України, закладів освіти та кваліфікаційних центрів, які сьогодні здійснюють навчання та сертифікацію управителів.

Звіт розміщено на сайтах

**Агентство Індустріального
Маркетингу**

www.aim.com

**Громадська спілка
«Експертна Міжгалузева
Асоціація України»**

www.emau.kiev.ua

**Представництво Фонду
ім. Фрідріха Еберта
в Україні**

www.fes.kiev.ua

Зміст

Вступ	5
Вступ від Міністерства розвитку громад та територій України	12
Список скорочень	14
РОЗДІЛ I. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	15
РОЗДІЛ II. СТАНОВЛЕННЯ ІНСТИТУТУ УПРАВИТЕЛЯ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ В УКРАЇНІ	22
РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ УПРАВИТЕЛІВ/УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ	33
РОЗДІЛ IV. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ	66
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	108
Додаток 1	113
Додаток 2	115

ВСТУП

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

Із 2004 року в країні формуються нормативно-правові підвалини для створення інституту управителя багатоквартирного будинку (БКБ). Стрімкі зміни у структурі власності в житловому фонді спричинили запуск незворотних змін характеру взаємовідносин між різними суб'єктами житлової сфери і, перш за все, між надавачами та споживачами житлово-комунальних послуг. За інформацією Міністерства розвитку громад і територій України станом на 01.04.2021 р. управителем/управляючою компанією (УпрК) управляються 74 929 будинків, що складає 42% всіх багатоквартирних будинків на території країни (за виключенням тимчасово окупованих територій).

Прийнятий у тому ж 2004 році ЗУ «Загальнодержавна програма реформування та розвитку житлово-комунальної галузі»¹ привернув увагу до питання необхідності створення сприятливих умов для формування інституту управителя багатоквартирного будинку, а саме: визначення стандартів якості та комфорту проживання в будинках; запровадження нових професій, що пов'язані з управлінням житловою нерухомістю; розроблення та запровадження стандартів діяльності управителя, кількісних та якісних показників для оцінювання результативності його діяльності тощо.

Формування системи незалежного оцінювання в житловій сфері є свідченням дотримання Україною зобов'язань, що стосуються гармонізації стандартів та законодавства України та ЄС. Так, запроваджено механізм професійної атестації спеціалістів в сфері управління житловою нерухомістю, яка неможлива без розроблення професійних стандартів (ПрофСт). Побудовані за єдиними принципами професійні стандарти базуватимуться на Національній рамці кваліфікацій, яка, в свою чергу, має відповідати Європейській рамці кваліфікацій. Важливо зазначити, що процедура професійної атестації повинна відповідати вимогам національних та міжнародних стандартів ISO серії 17000, що знайшло відображення у відповідних нормативно-правових актах України.

Налагодження системи професійної атестації (сертифікації персоналу) фахівців в житловій сфері є, з однієї сторони, адаптацією кращого досвіду європейських країн щодо підтвердження кваліфікацій фахівців, з іншої, – апробацією інструментарію професійної атестації, передбаченої Національною системою кваліфікацій України.

Дане дослідження покликане вивчити та описати поточну ситуацію у сфері управління житловим фондом, кращі практики, поточні та структурні проблеми, з якими стикаються управителі та управляючі компанії, виміряти рівень довіри населення до такої форми управління та дізнатись про досвід мешканців щодо співпраці з управителями/УпрК.

¹ Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1869-15#Text>

Аналізуючи стан трансформації системи управління житловим фондом та імплементації законодавчих нововведень в житловій сфері, можна констатувати, що формування інституту «професійного управителя» все ж відбувається.

Дослідження виявило запит на розвиток нормативно-правового врегулювання питань співпраці різних суб'єктів, які є учасниками ринку управління житлом, у всьому різноманітті такої взаємодії, адже чинне законодавство залишає поза увагою широкий спектр ситуацій, з якими стикаються управителі та співвласники багатоквартирних будинків.

Перелік питань, які потребують узгодження, також включає налагодження механізмів контролю та нагляду за дотриманням норм, нормативів, стандартів, порядків та правил щодо утримання та обслуговування будинків і споруд, тобто удосконалення ланцюга «права – обов'язки – відповідальність» для кожного з учасників. Все ж лишаються прогалини у нормативній базі щодо належного забезпечення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг.

Окремої уваги потребують питання формування системи оцінки відповідності суб'єктів, що надають послуги з управління багатоквартирними будинками, а також оцінювання результативності діяльності фахівців, залучених до управління житловим фондом, за рівнем їх компетентності.

Саме аналіз поточної ситуації у сфері управління житловим фондом та вплив законодавчих нововведень на формування інституту управителя було взято за мету даного дослідження. Крім того, вивчалось ставлення та вимірювався рівень довіри українських громадян/ок до такої форми управління багатоквартирними будинками як «через управителя». Особливу увагу приділено виявленню проблем, з якими стикаються управителі/УпрК в період формування системи нових взаємовідносин та розробки відповідних рекомендацій, які мають стати підґрунтям для удосконалення нормативно-правової бази.

Дослідження проводилось шляхом он-лайн опитування двох значних груп респондентів/ок, що є контрагентами в житловій сфері:

- 1) управителі/управляючі компанії/надавачі послуги з управління багатоквартирним будинком;
- 2) мешканці/співвласники багатоквартирних будинків/споживачі житлово-комунальних послуг.

Опитування управителів проводилося двома методами: он-лайн опитування за допомогою анкети (було отримано 395 відповідей) та шляхом проведення глибоких інтерв'ю з особами, що безпосередньо виконують функції з управління багатоквартирними будинками, які, наприклад, очолюють або є співробітниками управляючих компаній різних форм власності та організації (комунальні підприємства, ТОВ чи ПП, управителі «від забудовника», управитель-ФОП тощо), а також консультантів об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (всього 37 глибоких інтерв'ю).

Дані дослідження свідчать, що сьогодні управителі/УпрК займають на ринку управління житлом активну позицію, пропонуючи свої послуги мешканцям/співвласникам багатоквартирних будинків. Управителі/УпрК представлені як юридичними особами, які мають різну форму власності та організації своєї діяльності, так і

фізичними особами підприємцями. Сьогодні можна знайти управителя, який самотужки надає послугу із управління БКБ, а також компанії зі штатом більше 100 працівників/ць.

Опитування показало, що лише третина управителів/УпрК працюють за типовим договором, затвердженим Кабінетом міністрів України, та виконують весь перелік робіт, визначений в законодавстві й притаманний поняттю «повне управління» багатоквартирним будинком. Правила надання послуги з управління багатоквартирним будинком (від змісту послуги, її складових та порядку укладання договору до особливостей фінансових розрахунків та контролю за якістю наданої послуги) затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2018 р. № 712.² Цією ж постановою затверджено типовий договір про надання послуги з управління багатоквартирним будинком. При укладанні договору споживачі визначаються із переліком потрібних робіт, які має виконувати управитель/УпрК, й вносять у типовий договір відповідні зміни. Як свідчать результати, зобов'язання в повному обсязі беруть на себе великі компанії. Найчастіше це комунальні підприємства, великі приватні управляючі компанії чи управитель «від забудовника», які залучають підрядників лише за необхідності.

В Україні значно зростає кількість прикладів, коли ОСББ укладають із управителями/УпрК договори як на управління в повному обсязі, так і договори підряду на певні види послуг. У першому випадку взаємодія та співпраця між співвласниками БКБ та управителем здійснюється за типовим договором, у другому – управитель є виконавцем окремих послуг, перелік яких визначено рішенням загальних зборів мешканців БКБ. Так, управитель бере на себе зобов'язання, пов'язані виключно із супроводженням діяльності з обслуговування та утримання багатоквартирного будинку, надаючи одну або кілька послуг з переліку обов'язкових послуг з утримання багатоквартирного будинку або, наприклад, бухгалтерські чи консалтингові послуги, допомагає із підготовкою тендерної документації тощо. Проте існуючий суспільний запит на саме такий формат взаємовідносин між постачальниками житлової послуги та споживачами/мешканцями/співвласниками багатоквартирного будинку на сьогодні не відображений в повній мірі в нормативно-правових документах. Відповідальність за технічний стан будинку та якість отриманої послуги, яка була придбана внаслідок підготовленого таким управителем тендеру, несе голова ОСББ або представник співвласників, а не управитель.

Слід нагадати, що згідно «Правил надання послуги з управління багатоквартирним будинком» (п. 9) послуга з управління включає:

- забезпечення утримання спільного майна багатоквартирного будинку;
- купівлю електричної енергії для забезпечення функціонування спільного майна багатоквартирного будинку;
- поточний ремонт спільного майна багатоквартирного будинку;
- інші додаткові послуги, які можуть бути замовлені співвласниками багатоквартирного будинку.

² Постанова Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2018 р. № 712 «Про затвердження Правил надання послуги з управління багатоквартирним будинком та Типового договору про надання послуги з управління багатоквартирним будинком» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/712-2018-p#Text>

Нормативно визначений обов'язковий перелік з 14-ти робіт (послуг), витрати на які включаються до складу витрат на утримання багатоквартирного будинку та прибудинкової території³, а саме:

1. Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем (водопостачання; водовідведення; теплопостачання; гарячого водопостачання; зливової каналізації; електропостачання; газопостачання).
2. Технічне обслуговування ліфтів.
3. Обслуговування систем диспетчеризації.
4. Обслуговування димових та вентиляційних каналів.
5. Технічне обслуговування систем протипожежної автоматики та димовидалення, а також інших внутрішньобудинкових інженерних систем (у разі їх наявності).
6. Поточний ремонт конструктивних елементів, технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього упорядження, що розміщені на закріпленій в установленому порядку прибудинковій території (в тому числі спортивних, дитячих та інших майданчиків), та іншого спільного майна багатоквартирного будинку.
7. Поточний ремонт внутрішньобудинкових систем (водопостачання; водовідведення; теплопостачання; гарячого водопостачання; зливової каналізації; електропостачання; газопостачання).
8. Поточний ремонт систем протипожежної автоматики та димовидалення, а також інших внутрішньобудинкових інженерних систем (у разі їх наявності).
9. Прибирання прибудинкової території.
10. Прибирання приміщень загального користування (у тому числі допоміжних).
11. Прибирання і вивезення снігу, посипання частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протиожеледними сумішами.
12. Дератизація.
13. Дезінсекція.
14. Придбання електричної енергії для освітлення місць загального користування, живлення ліфтів та забезпечення функціонування іншого спільного майна багатоквартирного будинку.

³ Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України "Про затвердження Обов'язкового переліку робіт (послуг), витрати на які включаються до складу витрат на утримання багатоквартирного будинку та прибудинкової території" від 27.07.2018 № 190 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0934-18#n20>

Запит на окремі послуги, що надаються на умовах підряду та аутсорсингу, стимулює створення ринку сервісних та обслуговуючих компаній в сфері надання житлово-комунальних послуг та вимагає нових навичок від голови ОСББ або представника, які відповідають за проведення тендерів та контроль якості робіт. Це стимулює попит на консалтингові послуги, які можуть надавати управителі, та укладання договорів на надання різних сервісів. Дослідження показало, що така організація діяльності управителя набуває популярності. Це зумовлено тим, що, з одного боку, співвласники залишають за собою функції контролю (перш за все, фінансового), а з іншого – звернення до порад фахівця може вважатися певною гарантією прийняття оптимального рішення стосовно спільної сумісної власності, адже управління БКБ вимагає опанування широкого спектру спеціальних знань та наявності кваліфікації.

Узагальнюючи вищезазначене можемо скласти так званий «портрет сучасного управителя БКБ» в Україні. Умовно можна виокремити 3 (три) групи управителів, а саме:

- I. Управитель, що надає всі види **житлово-комунальних послуг**, пропонуючи послугу з утримання житлового фонду та забезпечуючи часткове надання комунальних послуг. Ця група складається, як правило, з підприємств, що підпорядковані органам місцевого самоврядування, та, зазвичай, працюють з додержанням «встановлених часом» правил (без переукладання договорів після 2016 р.), надаючи послугу з утримання житлового фонду та забезпечуючи надання комунальних послуг (водопостачання-водовідведення, поводження з побутовими відходами тощо). Найчастіше такі управителі діють у невеликих за розміром населених пунктах. Саме мала кількість особистих рахунків в такому населеному пункті робить недоцільним “розділення” послуг за окремими їх постачальниками, оскільки наслідком цього стає її значне здорожчання для кінцевого споживача.
- II. Управитель, що надає **житлову послугу** (послугу з управління багатоквартирними будинками) з додержанням правил чинного законодавства щодо організації та ведення своєї діяльності саме як «управителя багатоквартирного будинку». Діяльність таких управителів здійснюється через обирання їх «управителями» рішенням загальних зборів співвласників БКБ шляхом укладання договору на «повне управління», тобто вони керуються в своїй діяльності типовим договором.

Управителі цієї групи не є однорідними, вони відрізняються між собою за формою організації, розмірами, структурою, формою власності тощо. Переважна більшість з них – комунальні підприємства, приватні управляючі компанії (ТОВ, ПП тощо), управляючі компанії «від забудовника». Левова частка цих компаній здійснює свою діяльність у великих містах, де то має розгалужену структуру, тобто свої представництва та/або філіали в інших регіонах.

Зазвичай управителі цієї групи прагнуть до формування штату персоналу за всіма напрямками діяльності, що необхідні для надання повного спектру послуг, передбачених типовим договором, тобто переліку робіт та послуг з утримання будинку, визначеного нормативно. Таким управителям притаманна також готовність співпрацювати з різними типами будинків («хрущовки», «сталінки», новобудови), і з будинками, в яких створено ОСББ, і з так званими «неорганізованими» будинками.

III. Управитель, що надає окремі послуги, визначені окремими договорами, в т.ч. так званої «часткової відповідальності», за якими співвласники багатоквартирного будинку уповноважують управителя на їх виконання. Запропоновані управителем роботи та послуги можуть як відповідати визначеним нормативно, так і не входити в перелік, передбачений типовим договором, але при цьому бути затребуваними споживачами в житловій сфері. Перелік надаваних послуг може значно різнитися, що зумовлено можливостями кожного окремого управителя/УпрК: від виконання технічних робіт до надання консалтингових послуг з обирання підрядної організації на їх виконання або, наприклад, підготовки проекту кошторису тощо. Управителі цієї групи в багатьох випадках співпрацюють з ОСББ або з будинками, співвласники яких обрали форму самостійного управління, зацікавленими у налагодженні процесів з утримання будинку в належному стані. За формою організації та формою власності зустрічаються тут різні управителі – невеличкі ПП, ТОВ, проте найрозповсюдженіша форма – це управитель-ФОП.

Крім того, за наявності/відсутності інженерно-технічного персоналу умовно можна всіх управителів/управляючі компанії розділити на дві великі групи: (I) ті, які мають в штаті інженерно-технічний персонал, та (II) ті, які здебільшого залучають таких фахівців на виконання робіт на умовах аутсорсингу.

Портрет компанії, в якій переважає інженерно-технічний персонал: це велика приватна управляюча компанія, управитель «від забудовника» або комунальне підприємство, що мають від 11 до 200 штатних працівників та обслуговують від 100 до 1200 абонентів, а також мають договір на управління багатоквартирним будинком.

Портрет компанії, яка не має в штаті інженерно-технічного персоналу: це невелика компанія (ФОП, приватна управляюча компанія, відомче підприємство тощо), яка має в штаті 1-5 співробітників, обслуговує до 500 абонентів та працює за договорами на надання певних видів послуг.

Дослідження довело, що найвпливовішими чинниками, які заважають налагодити надання якісної житлової послуги, є складний, дуже формалізований на нормативному рівні процес прийняття рішень стосовно багатоквартирного будинку через загальні збори співвласників цього будинку. Це займає багато часу, є затратним з фінансової точки зору та загальмовує прийняття оперативних рішень, що, в свою чергу, унеможливорює швидке реагування на ті чи інші проблемні ситуації. Окрім того, управителі/УпрК наголошують на «затеоретизованості» законодавчої бази, що не враховує всього різноманіття ситуацій з практики управління БКБ, зокрема небажання власників брати участь у зборах, наявність боржників тощо.

Результати дослідження показали, що управителі/УпрК занепокоєні відсутністю на законодавчому рівні механізму впливу та перешкоджання будь-яким діям співвласників, що погіршують стан будинку. Природу такого занепокоєння управителі пояснюють прагненням, з одного боку, забезпечити безпечність перебування мешканців будинку через дотримання всіх необхідних вимог до його обслуговування та експлуатації, з іншого – неможливість протистояти свавілля співвласників, які порушують будь-які норми. Наприклад, проведення несанкціонованого перепланування помешкання, використання та експлуатація приміщень не за призначенням, недотримання санітарних норм тощо.

Управителі наголошують на важливості наявності технічної документації на житлові будинки, що сприяє утриманню будинків в належному технічному стані. Проте, не зважаючи на визначені в законодавстві норми щодо наявності такої документації, співвласники, від яких залежить її збереження або відновлення, не завжди усвідомлюють важливості цього питання.

Більшість управителів схильні вирішувати спірні питання, не звертаючись до судової системи, надаючи перевагу досягненню порозуміння через перемовини. Це вимагає від управителя опанування нових комунікативних навичок та орієнтування в оновленому законодавстві щодо житлової сфери. Однак, у разі звернення до суду, одним з найчастіше названих приводів є питання заборгованості. Причини виникнення заборгованості не були предметом цього дослідження, проте можна стверджувати, що ця тема лишається дуже чутливою для сфери надання житлово-комунальних послуг.

Водночас простежується достатньо високий рівень неготовності й самих споживачів житлово-комунальних послуг звертатися до суду. Це може бути пов'язане як з недосконалим законодавством, яке не регулює більшість практичних питань, так й із загальним низьким рівнем довіри до судової гілки влади. Ланцюг «права – обов'язки – відповідальність» в житловій сфері, що може бути застосований до кожного з суб'єктів в цій системі взаємовідносин, не завжди прозорий та однозначний.

На даному етапі трансформування системи управління житловим фондом гостро відчувається потреба у розгортанні та функціонуванні інструменту захисту відповідального управителя та свідомого споживача від порушників правил проживання та експлуатації багатоквартирного будинку. Управителі, які взяли участь в опитуванні, наголошували на необхідності відновлення роботи житлово-комунальної інспекції, яка й має стати таким інструментом.

Сьогодні простежується достатньо відповідальне ставлення управителів до компетенції спеціалістів, що зайняті в сфері надання послуг з управління житловими будинками. Більшість осіб, які вважають професійну діяльність з управління житлом для себе основною, «увійшли» в цю професію вперше (більше 60% опитаних), що пояснює підвищену зацікавленість у навчанні. Результати такого навчання є підставою для проходження в подальшому професійної атестації (сертифікації персоналу) за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)». Також слід підкреслити, що більшість опитаних управителів (69%) пройшли професійну атестацію (сертифікацію персоналу) за власним бажанням, а більше половини (56%) вважає, що запровадження професійної атестації є обов'язковою умовою підвищення якості надаваних послуг.

Управителі висловлюють думку щодо необхідності отримання додаткових знань з юридичних питань, ведення фінансової та технічної документації, маркетингу тощо. Окрім того, пандемія внесла свої корективи у вже існуючий формат спілкування зі споживачами житлово-комунальних послуг та примусила управителя опанувати нові техніки й інструменти комунікації, що, своєю чергою, змусило управителів набувати нових навичок.

В цілому дослідження свідчить про існуючий суспільний запит на налагодження системи навчання, підготовки та перепідготовки фахівців в житловій сфері. Формування ринком праці чітких вимог до компетентності фахівців, зайнятих в житловій сфері, а також налагодження співпраці зі сферою освіти сприятиме створенню умов та можливостей для отримання цими фахівцями необхідних знань, вмінь та навичок. Досвід кількох останніх років, тобто періоду запровадження системи професійної атестації фахівців з управління багатоквартирними будинками, довів не тільки необхідність перегляду підходів до здійснення такої атестації, а й

важливість переструктурування пов'язаних між собою професій, що стосуються управління житловою нерухомістю.

Консолідація зусиль сфери освіти, експертної спільноти та ринку праці стає важливим підґрунтям для розв'язання завдання з формування інституту професійних управителів, здатних забезпечити надання якісних та безпечних житлово-комунальних послуг.

Однак існує ще багато проблем в процесі запровадження в практику нової моделі управління в житловій сфері, що потребують нагального вирішення. Це допоможе упорядкувати та зробити більш прозорими взаємовідносини між надавачами та споживачами житлово-комунальних послуг.

Опитування серед співвласників багатоквартирних будинків показало, що значна частка (85%) мають певне уявлення про існування інституту управителя. Більше половини (57%) знають або цікавилися тим, як знайти управителя, налагодити з ним комунікацію або отримати інформацію про нього.

Загалом ступінь довіри до управителя/управляючої компанії досить високий. Серед опитаних 1885 респондентів/ок – співвласників БКБ, в яких є управитель/управляюча компанія, 65% задоволені або частково задоволені якістю роботи управителя/УпрК. Серед опитаних 1457 респондентів/ок – мешканців/співвласників багатоквартирних будинків, в яких немає управителя/управляючої компанії, майже половина готові довірити управління своїм будинком професійному управителю/управляючій компанії. Лише 15% респондентів/ок відверто висловилися щодо недовіри до інституту управителя як такого.

Співпрацювати з управителями на договірних засадах готові не тільки співвласники так званих «неорганізованих» будинків, а й об'єднання співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ). Більше 56% опитаних співвласників житла зазначили, що звернулись за наданням послуги з управління багатоквартирного будинку до управителя лише протягом останніх двох років, тобто після прийняття низки законів, що сприяли новим підходам в управлінні житлом, коли взаємодія між мешканцями/співвласниками та управителем відбувається на договірних засадах.

Однак, дослідження виявило й негативну тенденцію: рівень задоволеності мешканців/співвласників БКБ роботою управителя/УпрК знижується відповідно до тривалості співпраці з ним. Так, рівень задоволеності якістю послуги управителя/УпрК, з якими респондент(к)и співпрацюють до року, є найвищим і складає 75%. При співпраці від року до двох рівень задоволеності якістю послуг зменшується до 65%; при співпраці від двох до чотирьох років – до 58%. Виявлена залежність є підставою для додаткового дослідження та вивчення причин такого стану справ.

Також слід зазначити, що навіть в умовах необхідності переходу до нової моделі управління в житловій сфері в суспільстві простежується стійкий рівень прихильності до вже існуючих взаємовідносин, що склалися у попередні роки. Так, обираючи форму управління своїми будинками «через управителя», співвласники будинків віддають перевагу комунальним підприємствам з обслуговування житлового фонду (майже чверть по всіх регіонах), укладаючи з ними договір після проведення конкурсу.

Загалом же проведене аналітичне дослідження доводить, що, з одного боку, зазначені перетворення поки що не стали очікуваним поштовхом до стрімкого підвищення якості житлово-комунальних послуг та рівня обслуговування населення, поліпшення безпеки та комфорту умов проживання. З іншого, можна стверджувати, що вже закладене підґрунтя формування нової системи управління, яка спиратиметься на інститути відповідальних власників та професійних управителів із залученням експертної спільноти.

ВСТУП ВІД МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

Міністерство розвитку громад та територій України схвально поставилось до ініціативи проведення дослідження стану формування інституту управителя багатоквартирного будинку, адже розпочаті реформи житлово-комунальної галузі стосуються всіх громадян та громадянок країни. Саме суспільний відгук на законодавчі зміни, співставлення очікуваних та отриманих на даний час результатів цих перетворень є важливими для визначення або коригування подальших кроків щодо розвитку житлової сфери.

Усвідомлення важливості надійного та безперебійного функціонування ЖКГ спонукало свого часу до кардинального його реформування. Перетворення передбачали, насамперед, формування нової структури взаємовідносин стейкхолдерів та запровадження оновлених моделей управління житлово-комунальною сферою, які б поєднували та враховували найкращі світові практики.

Відповідно до прийнятих та запроваджених в Україні програм шляхами реформування визначено: формування відповідно до вимог світових стандартів ринку житла, впровадження недискримінаційних економічних відносин між суб'єктами ринку й державою з поступовим обмеженням функцій держави як суб'єкта ведення господарства й посиленням його впливу на формування ринкової інфраструктури.

Серед пріоритетних напрямів реалізації зазначених завдань є формування інститутів «відповідального власника» та «професійного управителя» житла/багатоквартирного будинку. Тому дане дослідження становить інтерес, оскільки представляє огляд стану формування цих інститутів. Виявлені тенденції розвитку ринку управління житловим фондом, які наведені в аналітичному звіті, спонукають до перегляду низки навіть вже діючих нормативно-правових документів. Більша частина з них стосуються узгодженості відносин між суб'єктами та удосконалення моделі управління житлом.

Результати даного дослідження заслуговують на більш ретельне вивчення та поширення серед професійної спільноти, а також на те, щоб бути врахованими в подальшій роботі Міністерства розвитку громад та територій України як центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері житлово-комунального господарства.

Світлана Старцева,
в.о. директора Департаменту житлової політики
та благоустрою Міністерства розвитку громад та територій України

ПОДЯКА

Автори дослідження висловлюють вдячність за допомогу в проведенні дослідження Міністерству розвитку громад та територій України, Асоціації професійних управителів нерухомістю України, Асоціації професійних управителів, Регіональним представництвам ГС «Експертна Міжгалузева Асоціація України», ТОВ «Недержавне експертне бюро», а також всім управителям, співробітникам управляючих компаній, співвласникам та співвласницям багатоквартирних будинків, які взяли участь в опитуванні та висловили свою думку щодо розвитку інституту управителя в Україні.

алгоритм

актуальність

кейси
опитування
анкетування

деталізація
аналізування

очікувані
результати
ідентифікація

Розділ І.

МЕТОДОЛОГІЯ
ДОСЛІДЖЕННЯ

глибинне інтерв'ю

вибірка

обґрунтованість

статистична
похибка

дослідження

респонденти

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

ISO	–	International Organization for Standardization/ Міжнародна організація зі стандартизації
АІМ	–	Агентство Індустріального Маркетингу
БКБ	–	багатоквартирний будинок
ГС	–	громадська спілка
ДКХП	–	Довідник кваліфікаційних характеристик професій
ДСТУ	–	Державний стандарт України
ЕМАУ	–	Експертна Міжгалузева Асоціація України
ЖБК	–	житлово-будівельний кооператив
ЖКГ	–	житлово-комунальне господарство
ЗУ	–	закон України
КАСУ	–	Кодекс адміністративного судочинства України
КМУ	–	Кабінет Міністрів України
МКР	–	Міжгалузева кваліфікаційна рада
НААУ	–	Національне агентство з акредитації України
НАНУ	–	Національна академія наук України
ООВ	–	орган з оцінки відповідності
ОСББ	–	об'єднання співвласників багатоквартирного будинку
ОСП	–	орган сертифікації персоналу
ПП	–	приватне підприємство
ПрофСт	–	професійний стандарт
ТОВ	–	товариство з обмеженою відповідальністю
УЖКГ	–	управління житлово-комунального господарства
УпрК	–	управляюча компанія
ФОП	–	фізична особа-підприємець

Розділ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою дослідження є вивчення стану розвитку інституту управителя багатоквартирного будинку, кращих практик та проблем, з якими стикаються управителі та управляючі компанії, а також виявлення ставлення та рівня довіри населення до такої форми управління й вивчення досвіду співпраці співвласників БКБ з управителями/управляючими компаніями. Отримані дані стали базою для розробки пропозицій та рекомендацій для Міністерства розвитку громад та територій України щодо удосконалення системи управління в житловій сфері.

Дослідження мало три складові: кабінетне дослідження, якісне дослідження та кількісне дослідження (рис.1.1).

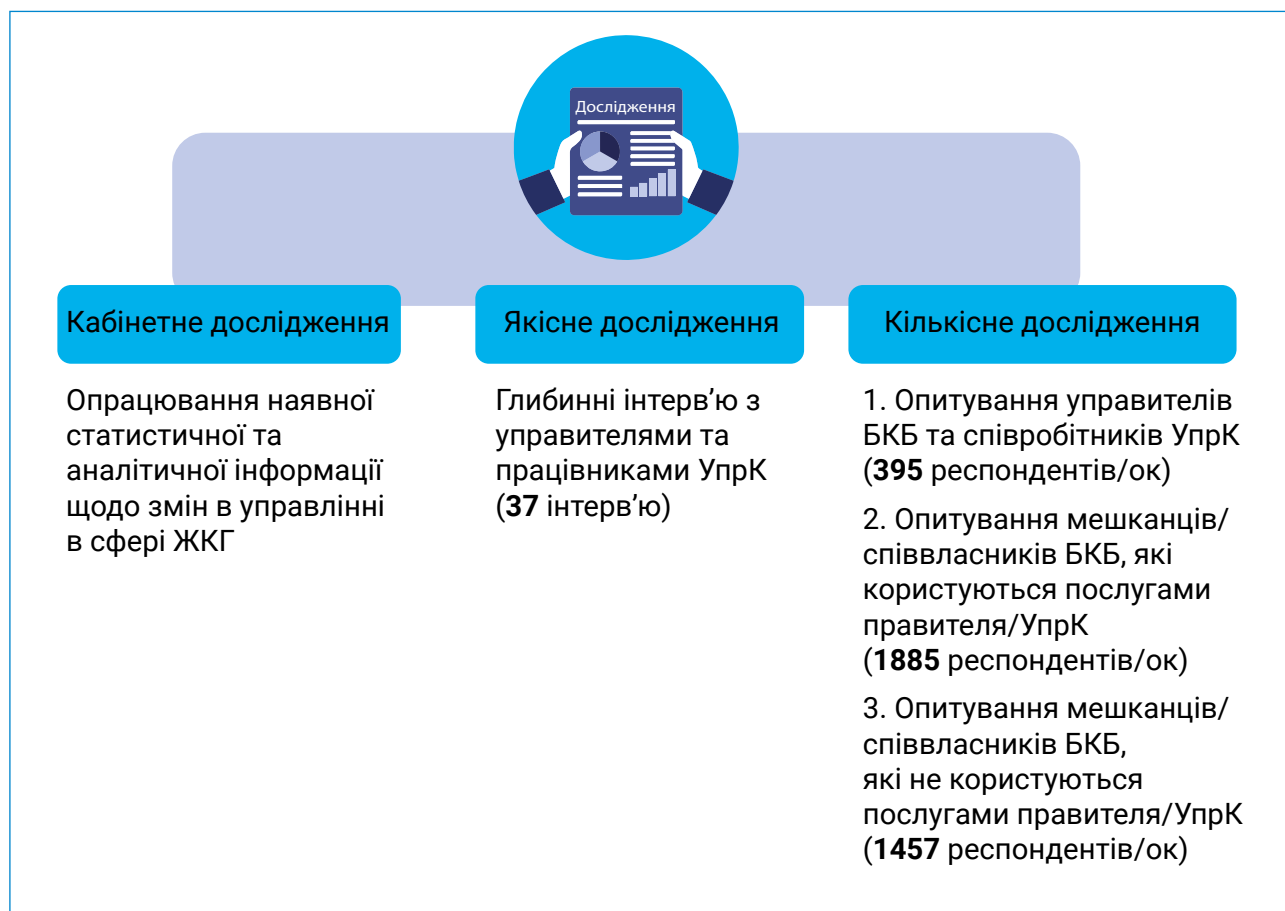


Рисунок 1.1 – Структура дослідження

Кабінетне дослідження передбачало огляд нормативної бази, що є підґрунтям для формування інституту управителя багатоквартирного будинку з метою проведення порівняння очікуваних результатів реформ в ЖКГ з результатами, отриманими під час опитування в рамках даного дослідження. Такий підхід дозволив сформулювати висновки та розробити рекомендації щодо удосконалення системи управління в житловій сфері.

Так, були опрацьовані дані Державної служби статистики України, відповідні нормативні документи, дані органів з сертифікації персоналу (ОСП), аналітичні довідки відповідних органів виконавчої влади різних рівнів, що опікуються формуванням

та реалізацією житлової політики України. З метою визначення та структуризації інструментарію кількісних та якісних досліджень були опрацьовані фокуси громадської дискусії в наукових та громадсько-політичних виданнях.

Якісне дослідження було покликане зібрати інформацію щодо різноманітного актуального досвіду управителів та управляючих компаній, які наразі працюють на ринку управління житлом. Зібрані кейси стали основою опитувальника для проведення кількісного дослідження.

Дослідження було проведено методом глибинного інтерв'ю з практикуючими управителями, які обирались за наступними критеріями:

- форма організації та власності:
 - комунальні підприємства з обслуговування житлового фонду;
 - приватні управляючі компанії (приватні підприємства, товариства з обмеженою відповідальністю тощо);
 - управляюча компанія «від забудовника»;
 - управителі – фізичні особи-підприємці (ФОП);
- професійний досвід в ЖКГ:
 - фахівці, які мають професійний досвід понад 10 років в житлово-комунальній сфері до прийняття ЗУ «Про особливості здійснення прав власності у багатоквартирному будинку»;
 - особи, для яких «послуги з управління» на початковому етапі були лише додатковими послугами до їх основної діяльності;
 - особи, які стали управителям, змінивши попередню сферу діяльності після обрання їх головами правління ОСББ;
- наявність Кваліфікаційного сертифікату:
 - особи, які пройшли професійну атестацію (сертифікацію персоналу) за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)»;
 - особи, які не проходили атестацію.

Кількісне дослідження проводилося з метою вивчення думки управителів та представників УпрК щодо їх поточної діяльності й факторів, які на неї впливають, а також ставлення та рівня довіри мешканців БКБ до інституту управителя.

Дослідження включало:

- опитування управителів/представників УпрК;
- опитування мешканців багатоквартирних будинків, які користуються послугами управителя/УпрК;
- опитування мешканців багатоквартирних будинків, які не користуються послугами управителя/УпрК.

ОПИТУВАННЯ УПРАВИТЕЛІВ БКБ ТА СПІВРОБІТНИКІВ УпрК

Основою для формування вибірки управителів/УпрК слугували:

- Реєстр атестованих осіб за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)», який розміщено на офіційному сайті Міністерства розвитку громад та територій України;
- контактні дані підприємств, що розміщені на офіційних сайтах районних, міських та державних обласних адміністрацій різних регіонів України;
- контактні дані учасників ринку – членів асоціацій різних форм організації та власності, які було отримано (за їх згодою), завдяки допомозі професійних асоціацій, що діють в сфері управління житловою нерухомістю (Асоціації професійних управителів нерухомістю України, Асоціації професійних управителів, Регіонального представництва ГС «Експертна Міжгалузева Асоціація України», ТОВ «Недержавне експертне бюро»).

Опитування проводилося на базі онлайн анкетування. Анкета складалася з 3 блоків:

I блок – визначення портрета управителя/УпрК;

II блок – виявлення основних проблем, з якими стикаються управителі/УпрК;

III блок – аналіз обґрунтованості основних регуляторних вимог до нової професії «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)».

Об'єм вибірки в дослідженні управителів/УпрК багатоквартирних будинків (груп будинків) склав 395 респондентів/ок. Статистична похибка вибірки для всіх респондентів/ок (з ймовірністю 0,95 без урахування дизайн-ефекту) не перевищує 5%.

Вибірку сформовано за принципом репрезентації суб'єктів ринку за ознаками: регіон, розмір населеного пункту, форма господарювання та кількість абонентів (особистих рахунків) в управлінні.

Деталізація ознак, за якими формувалася вибірка:

- Регіон:
 - Західний регіон (області: Закарпатська, Чернівецька, Львівська, Івано-Франківська, Тернопільська, Волинська, Рівненська, Хмельницька);
 - Південний регіон (області: Миколаївська, Одеська, Херсонська);
 - Східний регіон (області: Сумська, Харківська, Донецька, Луганська, Дніпропетровська, Запорізька);
 - Центральний регіон (м. Київ та області: Київська, Житомирська, Чернігівська, Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Черкаська).
- Розмір населеного пункту:
 - місто мільйонник;
 - місто від 500 тис. до 1 млн. населення;
 - місто від 50 тис. до 500 тис. населення;
 - місто менше 50 тис. населення.

- Форма господарювання:
 - комунальне підприємство з обслуговування житлового фонду;
 - товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ);
 - приватне підприємство (ПП);
 - фізична особа-підприємець (ФОП);
 - інші.
- Кількість абонентів (особистих рахунків) в управлінні:
 - 0-100;
 - 101-500;
 - 501-1200;
 - 1201-2000;
 - 2001-10000;
 - більше 10000.

ОПИТУВАННЯ МЕШКАНЦІВ/СПІВВЛАСНИКІВ БКБ

Опитування мешканців/співвласників багатоквартирних будинків проводилося у двох групах:

- 1) мешканці/співвласники, які користуються послугами управителя/УпрК;
- 2) мешканці/співвласники, які не користуються послугами управителя/УпрК.

Опитування проводилося на базі онлайн анкети. За першим запитанням анкети визначалися респондент(к)и, які мають у власності квартиру в багатоквартирному будинку. За другим запитанням респондентів/ок було поділено на дві групи:

- користуються послугами управителя/УпрК;
- не користуються послугами управителя/УпрК.

На початку кількість респондентів/ок, які взяли участь у дослідженні, становила 4270 осіб. На перше запитання: «Чи є у Вашій власності квартира в багатоквартирному будинку?» було отримано такі відповіді: 301 (7,1%) опитаних відповіли, що живуть в приватному будинку, тому в подальшому у дослідженні участі не брали. 336 респондентів/ок (7,9%) відповіли, що в їх власності немає квартири в багатоквартирному будинку, тож опитування для них закінчилось. Так, за результатами відповідей на перше запитанням припинили участь в опитуванні 637 (15%) респондентів/ок (рис. 1.2).

За другим запитанням: «Скажіть, будь ласка, хто зараз здійснює управління (обслуговування та утримання) Вашим будинком?» визначалися респондент(к)и, які не знають, хто управляє їхнім будинком – для них опитування теж закінчувалося; а також визначалася форма управління будинком для направлення в подальшому респондентів/ок за певною гілкою запитань. В результаті респондентів/ок було поділено на три групи (табл. 1.1):

- I група, яка користується послугами управителя/УпрК;
- II група, яка не користується послугами управителя/УпрК;
- III група, яка не знає, хто зараз здійснює управління багатоквартирним будинком.

Відбір учасників/ць опитування мешканців БКБ

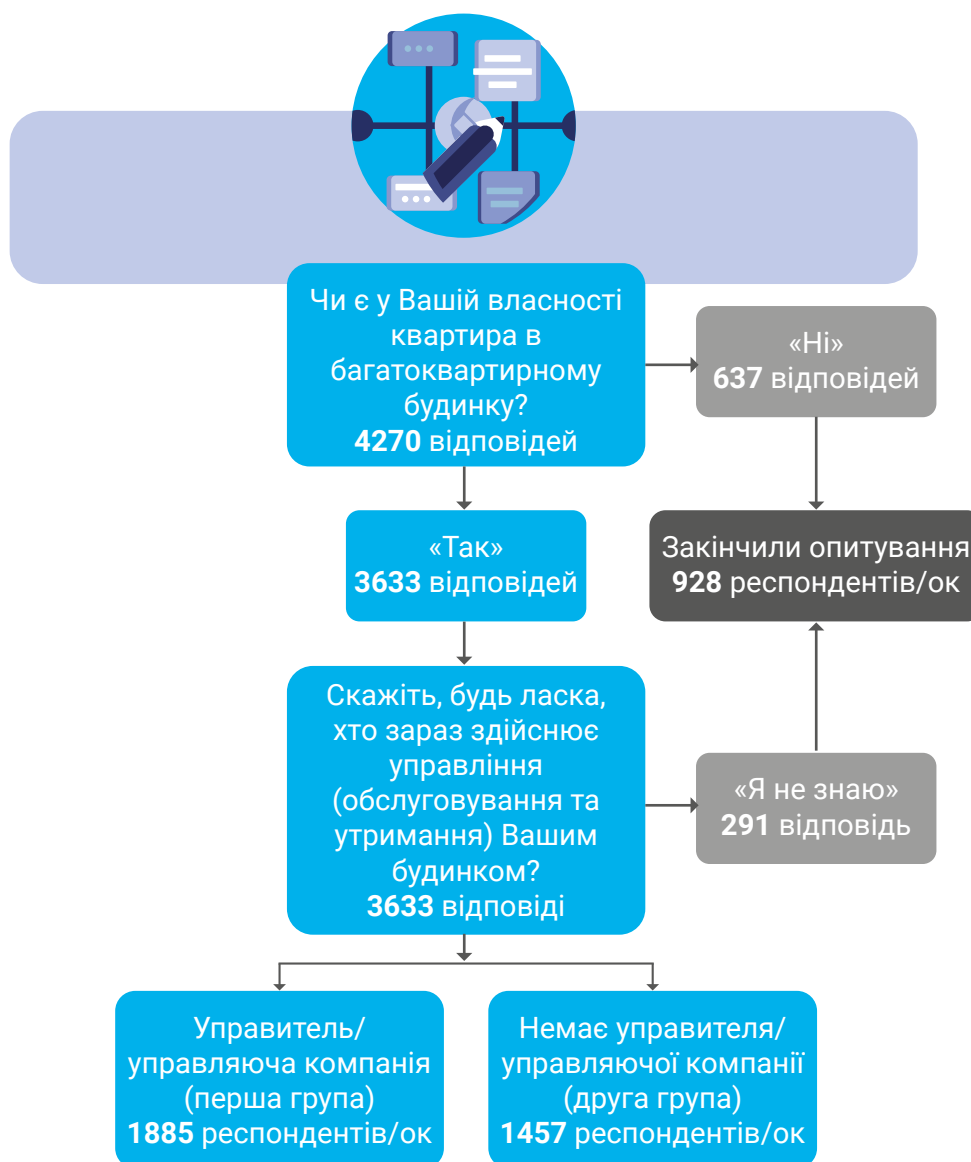


Рисунок 1.2 – Алгоритм фільтрації та ідентифікації респондентів/ок

Таким чином, у дослідження увійшли результати опитування 3342 мешканців БКБ. В подальшому відповіді аналізувалися за окремими групами опитуваних:

- I група: 1885 респондентів/ок – мешканці/співвласники багатоквартирних будинків, в яких є управитель/управляюча компанія.
- II група: 1457 респондентів/ок – мешканці/співвласники багатоквартирних будинків, в яких немає управителя/управляючої компанії.

Таблиця 1.1 – Критерії поділу респондентів/ок на групи

	I група Користуються послугами управителя/ управляючої компанії	II група Не користуються послугами управителя/ управляючої компанії	III група Не знають, хто зараз здійснює управління
Варіанти відповіді на запитання	• Управляюча компанія (745 респондентів/ок); • ФОП-управитель (295 респондентів/ок); • У нас ОСББ, але ми уклали договір з управителем/управляючою компанією (408 респондентів/ок); • Комунальне підприємство, з яким було укладено договір на управління за результатами проведеного конкурсу (437 респондентів/ок)	• У нас ОСББ, ми здійснюємо управління будинком самостійно (668 респондентів/ок); • Комунальне підприємство, з яким не укладались угоди після 2016 року (414 респондентів/ок); • Ми здійснюємо самостійно управління багатоквартирним будинком (375 респондентів/ок)	Я не знаю (291 респондентів/ок)
Кількість респон- дентів/ок у групі/%	1885 респондентів/ок/ 52%	1457 респондентів/ок/ 40%	291 респондентів/ок/ 8%
Подальший аналіз	Гілка запитань про досвід співпраці із управителем/УпрК	Гілка запитань про рівень задоволеності управлінням будинком та обізнаності щодо інституту управителя й довіри до нього	Для цих респондентів/ок опитування було завершено

житлова сфера
захист прав
споживача

спільна сумісна
власність

законодавчі зміни
ЖИТЛОВИЙ фонд
житлова послуга

право власності

трансформація

Розділ II.

КАБІНЕТНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ.

«СТАНОВЛЕННЯ ІНСТИТУТУ УПРАВИТЕЛЯ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ В УКРАЇНІ»

якість та безпека
форма управління

форма
управління
ОСББ

належне
утримання

реформування
інститут
професійного
управителя

Розділ II. СТАНОВЛЕННЯ ІНСТИТУТУ УПРАВИТЕЛЯ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ В УКРАЇНІ

Закріплена законодавчо можливість отримати та/або придбати у власність квартиру в житловому будинку, що з'явилась після 1991 р., спричинила запуск незворотних процесів та перетворень в житлово-комунальній сфері загалом та моделі взаємовідносин стейкхолдерів в житловій сфері зокрема. Право на житло гарантоване Конституцією України (ст. 47, 48)⁴ всім громадян(к)ам, а відтак будь-які зміни та трансформації в цій сфері стосуються майже кожної та кожного.

Структура житлового фонду та структура власності на житло безпосередньо впливають на формування й функціонування ринку житла, а також на підходи до управління житловими будинками. За інформацією Міністерства розвитку громад і територій України станом на 01.04.2021 загальна кількість багатоквартирних будинків в житловому фонді складає 179 726.

Саме як об'єкт спільної власності окремий будинок, група будинків чи комплекс будинків і споруд є об'єктом експлуатації та управління в житловій сфері.

Зважаючи на те, що більше 96% житла в багатоквартирних будинках в Україні перебуває у приватній власності, відповідальність як за утримання житла у належному стані, так і за визначення форми управління й за прийняття рішення щодо обрання осіб (фізичних та юридичних), яким має бути довірено управління цією власністю – багатоквартирним будинком – лягає на плечі майже кожного/кожної мешканця/ки цих будинків, тобто всіх без виключення співвласників житла. Відповідно до чинного законодавства саме власники (співвласники) багатоквартирного будинку мають опікуватись станом свого будинку, слідкувати за належним функціонуванням всіх технічних мереж, запобігати заподіяння будь-якої навмисної чи випадкової шкоди, яка, в свою чергу, погіршує експлуатаційні характеристики будинку і, як наслідок, зменшує його капіталізацію. Це твердження базується на визначенні, що закріплено у чинному законодавстві та надано у п.8 ст.1 ЗУ «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку»: **«управління багатоквартирним будинком – вчинення співвласниками багатоквартирного будинку дій щодо реалізації прав та виконання обов'язків співвласників, пов'язаних з володінням, користуванням і розпорядженням спільним майном багатоквартирного будинку»**.⁵

⁴ Конституція України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

⁵ Закон України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/417-19#Text>



Такий підхід щодо управління житлом став можливий з 2015 р. після прийняття низки законів, які докорінно змінили характер взаємодії і стосунків в сфері надання житлово-комунальних послуг, що в подальшому вплинуло на трансформацію моделі управління житловим фондом. Зокрема, це вищезгаданий ЗУ «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» (№ 417-VIII, поточна редакція від 10.06.2018 р.)⁶, ЗУ «Про енергетичну ефективність будівель» (№ 2118-VIII, поточна редакція від 01.12.2020 р.)⁷, ЗУ «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання» (№ 2119-VIII, поточна редакція від 01.05.2021 р.)⁸, ЗУ «Про житлово-комунальні послуги» (№ 2189-VIII, поточна редакція від 01.05.2021 р.)⁹.

Тож, на вимогу часу в Україні введено інститут управителя. Зокрема, у ЗУ «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» співвласникам запропоновано визначитися з однією з трьох форм здійснення управління у своєму будинку, а саме: самостійно, через об'єднання співвласників багатоквартирного будинку або через обрання управителя. Так, у п. 1 ст. 9 («Управління багатоквартирним будинком») цього закону зазначено, що **«за рішенням співвласників всі або частина функцій з управління багатоквартирними будинками можуть бути передані об'єднанню співвласників багатоквартирного будинку (асоціації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку) або управителю»**¹⁰.

⁶ Там же

⁷ Закон України «Про енергетичну ефективність будівель» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2118-19#Text>

⁸ Закон України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2119-19#Text>

⁹ Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

¹⁰ Закон України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/417-19#Text>

ЗУ «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» (ст. 1, п. 1, 7)

«Управитель багатоквартирного будинку (далі – управитель) – фізична особа – підприємець або юридична особа – суб'єкт підприємницької діяльності, яка за договором із співвласниками забезпечує належне утримання та ремонт спільного майна багатоквартирного будинку і прибудинкової території та належні умови проживання і задоволення господарсько-побутових потреб».

Право управління багатоквартирним будинком (БКБ) належить виключно співвласникам цього будинку, передавання ж функцій з управління будинком управителю відбувається шляхом укладання відповідного договору на управління.

Порядок та умови надання житлової послуги визначені в ЗУ «Про житлово-комунальні послуги», в якому зазначено: «Управління багатоквартирним будинком управителем здійснюється на підставі договору про надання послуг з управління багатоквартирним будинком, що укладається згідно з типовим договором» (ст. 18, п. 1)¹¹. Всі рішення щодо управління багатоквартирним будинком з будь-яких питань (від визначення форми управління спільною сумісною власністю до визначення правил та порядку звітності перед співвласниками) приймаються виключно через загальні збори, рішення яких є обов'язковим до виконання для всіх співвласників багатоквартирного будинку.

Повноваження зборів співвласників БКБ

- обрання управителя та його відкликання, затвердження та зміна умов договору з управителем;
- розпорядження спільним майном багатоквартирного будинку, встановлення, зміна та скасування обмежень щодо користування ним;
- визначення переліку та розміру витрат на управління багатоквартирним будинком;
- визначення дати та місця проведення наступних зборів співвласників;
- проведення поточного і капітального ремонтів, реконструкції, реставрації, технічного переоснащення спільного майна багатоквартирного будинку та визначення підрядників для виконання таких робіт;
- визначення повноважень управителя щодо управління багатоквартирним будинком;
- обрання уповноваженої особи (осіб) співвласників під час укладання, внесення змін та розірвання договору з управителем, здійснення контролю за його виконанням;
- відключення будинку від мереж (систем) централізованого постачання комунальних послуг у порядку, встановленому законом, і визначення системи подальшого забезпечення будинку комунальними послугами, за умови дотримання вимог законодавства про охорону навколишнього природного середовища.

¹¹ Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

Як наслідок законодавчих змін послуга «з утримання» будинку поступилася місцем послугі «з управління» багатоквартирним будинком, яка має надаватися на основі договору після прийняття відповідного рішення співвласниками на загальних зборах. До моменту, поки співвласники багатоквартирного будинку не визначилися з управителем, не обрали його, закріпивши свій вибір через рішення загальних зборів, суб'єкт, що прагне надавати житлову послугу, бути управителем в повному розумінні, – ним не вважається. Також важливим є те, що до того часу діє попередній договір «на утримання», якщо такий є, без будь-яких змін, в т.ч. у тарифах на утримання і обслуговування будинків.

Слід зазначити, що жодних обмежень щодо форми власності та форми організації управителя як суб'єкта, що надає послугу з управління, немає. Тож, можна стверджувати, що зазначені законодавчі норми посприяли створенню передумов розширення кола можливостей, розробленню та запровадженню нових правил та порядків щодо надання послуг в житловій сфері для різних суб'єктів, що довели свою спроможність та готовність вийти на ринок управління житлом.

Наразі на ринку управління житлом можна спостерігати значну кількість пропозицій щодо управління БКБ. Свої послуги з управління БКБ пропонують управляючі компанії (УпрК) як приватної форми власності, наприклад приватні підприємства (ПП) чи товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ), так і комунальні підприємства (КП), а також управляючі та обслуговуючі компанії від забудовника, управитель – фізична особа-підприємець (ФОП), підприємства-управителі, створені їх «балансоутримувачами» в минулому тощо.

Проте, по сьогодні співвласники значної кількості БКБ залишаються осторонь дотримання та виконання законодавчих вимог щодо визначення з формою управління взагалі та обранням управителя зокрема. Задля сприяння вирішенню ситуації з відстороненням співвласників БКБ від прийняття рішення щодо форми управління будинком було запропоновано прискорити процес через прийняття певних змін до чинних законів, зокрема ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання окремих питань у сфері надання житлово-комунальних послуг» №1060, від 03 грудня 2020 р.¹² Відповідно до цього закону для багатоквартирних будинків, співвласники яких не визначилися з формою управління, вирішенням питання щодо обрання управителя мають опікуватись органи місцевого самоврядування.

Незалежно від обраної форми управління багатоквартирним будинком співвласники прагнуть професійного підходу до цієї діяльності від осіб, що взяли на себе зобов'язання задовольняти їх потреби при управлінні БКБ. Навіть за умови управління будинком через створення ОСББ із подальшим обранням відповідного правління та голови правління з його числа, мешканці очікують, що обране «керівництво» буде більш-менш обізнане у вирішенні питань, котрі впливають на збереження/покращення стану багатоквартирного будинку та всіх його функціональних характеристик. Цього неможливо досягти без відповідної підготовки осіб, котрі безпосередньо цим займаються. Так, в Україні з'являються кейси, коли ОСББ залучають для управління багатоквартирним будинком саме управителів/управляючі компанії, передаючи їм частину функцій та укладаючи відповідний договір з управління будинком.

¹² Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання окремих питань у сфері надання житлово-комунальних послуг» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1060-20#Text>

В умовах трансформації системи управління в житловій сфері рівень компетентності управителя стає для нього суттєвою конкурентною перевагою. На початку формування ринку управління житлом лише відповідальні та далекоглядні управители брали собі за правило співпрацювати та/або залучати до роботи кваліфікованих та обізнаних фахівців. Та вже з 01 січня 2019 р. вимога стосовно наявності в управителя як мінімум однієї атестованої в сфері управління житлом особи (співробітника) стає нормативно закріпленою. Завдяки цій нормі професія «менеджер (управитель) житлових будинків (групи будинків)» на сьогодні вже є регульованою професією, тобто такою, до представників якої мають висуватися певні вимоги стосовно знань, умінь, навичок, а також має бути визначена процедура підтвердження кваліфікаційного рівня.

Рівень компетентності персоналу в житловій сфері є запорукою надання безпечних і якісних послуг. Саме цього прагне споживач/власник житла/мешканець, саме на це спрямована діяльність професійних управителів. Відповіддю на потребу в незалежному підтвердженні кваліфікаційного рівня та компетентності працівника в житловій сфері стало закріплення на законодавчому рівні проходження менеджерами (управителями) незалежної професійної атестації. Саме в ЗУ «Про житлово-комунальні послуги», який був прийнятий Верховною Радою 9 листопада 2017 р. та набув чинності 10 червня 2018 р., зазначається:

ЗУ «Про житлово-комунальні послуги» (ст. 18, п. 5)¹³.

«Управитель – юридична особа зобов'язаний мати у штаті щонайменше одного найманого працівника, який пройшов професійну атестацію на відповідність кваліфікаційним вимогам професії «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)»

Управитель – фізична особа-підприємець зобов'язаний самостійно пройти професійну атестацію або мати у штаті за трудовим договором щонайменше одного найманого працівника, який пройшов професійну атестацію на відповідність кваліфікаційним вимогам професії "менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)".

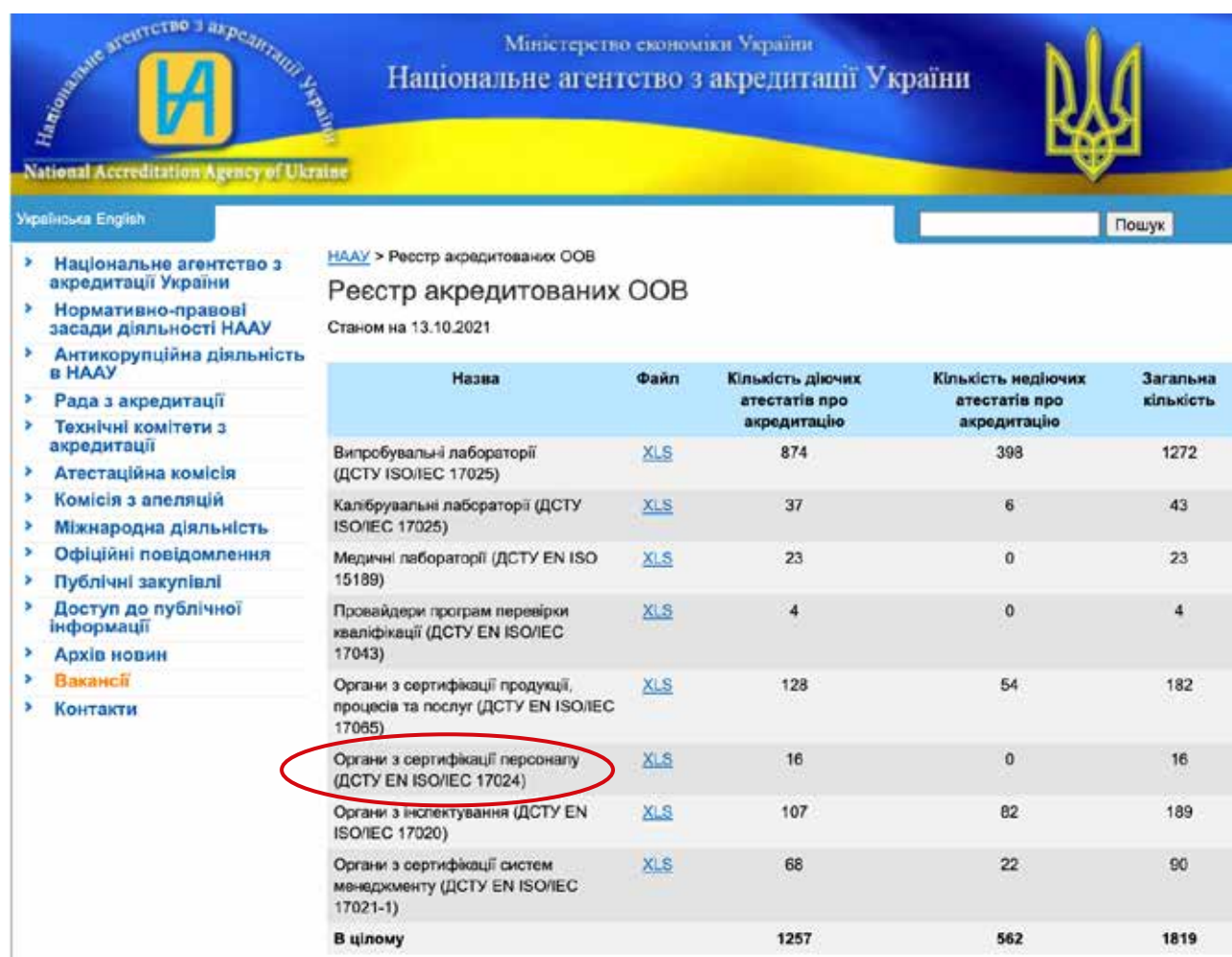
Особи, які прагнуть пройти професійну атестацію, та представники підприємств, що надають послугу з управління багатоквартирними будинками і зацікавлені у підвищенні компетентності своїх співробітників, мають можливість звернутися до уповноважених на здійснення такої діяльності підприємств/організацій /установ відповідно нормативно визначеного порядку. Свого часу розширена робоча група під егідою Управління житлової політики на той час Міністерства регіонального розвитку, будівництва і житлово-комунального господарства України за участі профільних асоціацій, фахівців та експертів галузі такий порядок здійснення атестації розробила.

¹³ Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

Згодом порядок здійснення професійної атестації було затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2018 р. № 1010 «Деякі питання професійної атестації за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)»¹⁴. В ньому ж визначені й критерії до підприємств/організацій /установ, що можуть здійснювати професійну атестацію за фахом «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)», основним з яких є акредитація в Національному агентстві з акредитації України (НААУ) як одному з органів з сертифікації персоналу (ОСП).

Прагнучі займатися професійною атестацією (сертифікацією персоналу), підприємство, організація, установа мають пройти в НААУ процедуру акредитації на відповідність вимогам стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17024 версії 2014 або 2019 рр. «Оцінка відповідності – загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу»¹⁵.

Зазвичай атестат акредитації ОСП видається на п'ять років, протягом яких НААУ проводить планові нагляди за дотриманням акредитованим ОСП вимог відповідного стандарту, внутрішніх процедур ОСП, а також дотримання вимог чинного законодавства, в межах якого здійснюють свою діяльність «споживачі послуг», що надає ОСП.



Назва	Файл	Кількість діючих атестатів про акредитацію	Кількість недіючих атестатів про акредитацію	Загальна кількість
Випробувальні лабораторії (ДСТУ ISO/IEC 17025)	XLS	874	398	1272
Калібрувальні лабораторії (ДСТУ ISO/IEC 17025)	XLS	37	6	43
Медичні лабораторії (ДСТУ EN ISO 15189)	XLS	23	0	23
Провайдери програм перевірки кваліфікації (ДСТУ EN ISO/IEC 17043)	XLS	4	0	4
Органи з сертифікації продукції, процесів та послуг (ДСТУ EN ISO/IEC 17065)	XLS	128	54	182
Органи з сертифікації персоналу (ДСТУ EN ISO/IEC 17024)	XLS	16	0	16
Органи з інспектування (ДСТУ EN ISO/IEC 17020)	XLS	107	82	189
Органи з сертифікації систем менеджменту (ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1)	XLS	68	22	90
В цілому		1257	562	1819

¹⁴ Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання професійної атестації за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» від 28 листопада 2018 року № 1010 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1010-2018-%D0%BF#Text>

¹⁵ ДСТУ EN ISO/IEC 17024:2019 Оцінка відповідності. Загальні вимоги до органів, що проводять сертифікацію персоналу (EN ISO/IEC 17024:2012, IDT; ISO/IEC 17024:2012, IDT) [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://online.budstandart.com.ua/catalog/doc-page.html?id_doc=89141

З Реєстром органів з сертифікації персоналу, що здійснюють свою діяльність за різними напрямками, можна ознайомитись на сайті Національного агентства з акредитації України.¹⁶

В реєстрі акредитованих органів з оцінки відповідності (ООВ) є інформація стосовно шістнадцяти органів з сертифікації персоналу, серед яких є ті, що мають відповідну акредитацію на здійснення сертифікації персоналу в сфері менеджменту нерухомості.

Станом на 3 вересня 2021 р. можна назвати три діючі ОСП, що здійснюють в Україні професійну атестацію (сертифікацію персоналу) за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)», а саме:

№ п/п	Назва Органу сертифікації персоналу	№ Атестату акредитації НААУ
1	ОСП будівельної галузі ВГО «Асоціація експертів будівельної галузі»	№ 6O032
2	ОСП «Сертифікаційний центр «СТАНДАРТ»	№ 6O037
3	ОСП «Інститут муніципального менеджменту»	№ 6O042

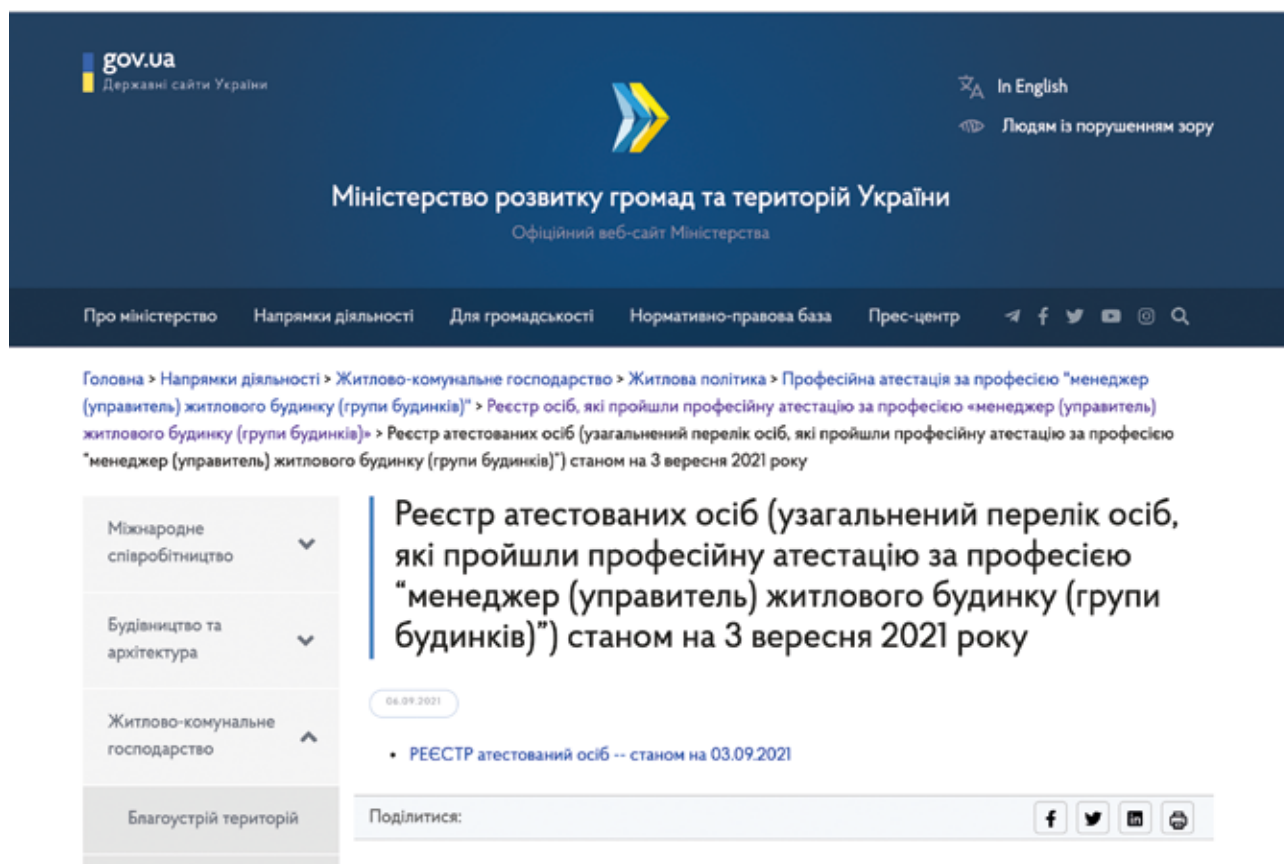
Відповідно до порядку здійснення атестації, визначеного Постановою КМУ № 1010 (від 28.11.2018 р.)¹⁷, кожний ОСП має вести у відкритому доступі реєстр виданих кваліфікаційних сертифікатів, дані з якого направляються до Міністерства розвитку громад та територій України, що веде зведений реєстр атестованих осіб за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)»¹⁸.

Станом на 3 вересня 2021 р. кількість внесених в зазначений Реєстр атестованих осіб (узагальнений перелік осіб, які пройшли професійну атестацію за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)») складає 1294 осіб.

¹⁶ Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства. Національне агентство з акредитації України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://naau.org.ua/rejestr-akreditovanix-ooov/>

¹⁷ Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання професійної атестації за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» від 28 листопада 2018 року № 1010 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1010-2018-%D0%BF#Text>

¹⁸ Міністерства розвитку громад та територій України. Реєстр осіб, які пройшли професійну атестацію за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/zkh/zhitlova-politika/profesiyna-atestatsiya-za-profesiyyu-menedzher-upravitel-zhitlovogo-budinku-grupi-budinkiv/rejestr-osib-yaki-proyshli-profesiynu-atestatsiyu-za-profesiyyu-menedzher-upravitel-zhitlovogo-budinku-grupi-budinkiv/>



Наразі в професійній спільноті точаться дискусії, чи достатньо однієї кваліфікації за професією, яка стосується управління житлом, а саме «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)». Стрімко зростає кількість прибічників позиції щодо доцільності та необхідності запровадження «дворівневої» професійної атестації (сертифікації персоналу) для фахівців в сфері управління житловою нерухомістю. Професійна атестація ґрунтується на кваліфікаційній характеристиці до певної професії, яка до цього ж має бути в переліку професій в актуальному (чинному) Класифікаторі професій.

Професії «Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» та «Менеджер (управитель) підприємства житлово-комунальної галузі» були внесені до Класифікатору професій, посад та професійних назв робіт (Класифікатор професій)¹⁹ у 2012 р. за номером 1491. Таким чином, внесення відповідних змін до Класифікатора професій також свідчить про високий рівень популярності на ринку праці формально оформленої «професії», яка об'єктивно з'явилася на ринку ЖКГ. Цьому етапу, безумовно, передував аналіз та виокремлення трудових функцій працівників, які б мали здійснювати саме управління (утримання і обслуговування) багатоквартирних будинків.

Підходи стосовно оцінювання компетентності фізичних осіб, які прагнуть стати активними учасниками (суб'єктами) ринку надання житлово-комунальних послуг, базуються на кваліфікаційних вимогах, що висуваються до професії менеджера (управителя), задіяного в сфері управління житлом. Кваліфікаційні вимоги до

¹⁹ Класифікатор професій України ДК 003:2010 (чинний) станом на 26.10.2017 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://buhgalter911.com/uk/spravochniki/klassifikatory/statisticheskie-klassifikatory/klasifikator-profesiy-kp-950586.html>

професії «Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» в останній (оновленій) редакції затверджено Наказом № 252 від 30.10.2019 р. Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України²⁰. Структурою кваліфікаційної характеристики професії передбачені наступні складові: «Завдання та обов'язки» (трудові функції, обов'язки, відповідальність фахівця тощо), «Повинен знати» (вимоги до знань, вмінь, навичок фахівця), «Кваліфікаційні вимоги» (вимоги до рівня освіти та досвіду його роботи). Саме зміст цих розділів мають обов'язково враховувати органи сертифікації персоналу під час підготовки, організації та здійснення процедури професійної атестації (сертифікації) персоналу.

Ознайомитись з кваліфікаційними вимогами до будь-якої професії зазвичай можна у Довіднику кваліфікаційних характеристик професій (ДКХП)²¹, і професія «Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» не є виключенням. Проте наразі з технічних причин та через неузгодженість між окремими установами, задіяними в процес затвердження та оприлюднення документів стосовно професій і кваліфікацій, на офіційному сайті розміщена вже неактуальна на даний час (попередня) редакція кваліфікаційної характеристики до професії «Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)».

Відповідно до проєкту з формування та розвитку Національної системи кваліфікацій, що реалізується в Україні, на заміну кваліфікаційним характеристикам професій мають бути розроблені та запроваджені професійні стандарти. Статтею 39 ЗУ «Про освіту» визначено, що «Професійний стандарт – це затверджені в установленому порядку вимоги до компетентностей працівників, що слугують основою для формування професійних кваліфікацій».²² Порядок розроблення професійних стандартів з залученням всіх зацікавлених сторін й правила його затвердження на державному рівні визначені Постановою КМУ № 373 від 31 травня 2017 р. «Про затвердження Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів».²³

На початку червня 2021 р. Верховною Радою України прийнято за основу проєкт закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо функціонування національної системи кваліфікацій», метою якого є стимулювання розвитку національної системи кваліфікацій. «Законопроект спрямований на законодавче визначення часткової кваліфікації, встановлення сучасних вимог до професійних знань та умінь працівників, усунення колізій між професійними стандартами та кваліфікаційними характеристиками, вирішення окремих, затвердження та введення в дію професійних стандартів, створення та ведення Реєстру видів занять (професій)

²⁰ Наказ Міністерства розвитку громад і територій від 30.10.2019 р. № 252 «Про внесення зміни до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (Випуск 87 «Житлове та комунальне господарство населених пунктів»)» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/zhkh/normativno-pravova-diyalnist-v-sferi-zhitlovo-komunalnogo-gospodarstva/inshi-normativno-pravovi-akti/nakaz-minregionu-vid-30-10-2019-252-pro-vnesennya-zmini-do-dovidnika-kvalifikatsiy-nih-harakteristik-profesiy-pratsivnikiv-vipusk-87-zhitlove-ta-komunalne-gospodarstvo-naselenih-punktiv/>

²¹ Державний комітет будівництва, архітектури та житлової політики України. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 87 «Житлове та комунальне господарство населених пунктів» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0144241-99#Text>

²² Закон України «Про освіту» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

²³ Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів» від 31 травня 2017 р. № 373 Київ [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/373-2017-%D0%BF#Text>

та кваліфікацій, діяльності Галузових рад з розроблення професійних стандартів, а також врегулювання пов'язаних із цим окремих положень законодавства про функції колегіального органу у сфері кваліфікацій (Національне агентство кваліфікацій)».²⁴

З метою розроблення низки професійних стандартів (ПрофСт) для професій, пов'язаних з менеджментом нерухомості взагалі та для професії «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» зокрема, група фахівців-практиків, експертів, представників закладів освіти та професійних профільних асоціацій, представників ринку праці та органів виконавчої влади різних рівнів свого часу об'єдналась в Міжгалузову кваліфікаційну раду (МКР) з розроблення професійних стандартів та професійних кваліфікацій в сфері надання житлово-комунальних послуг, благоустрою та менеджменту нерухомості. Роль та функції секретаріату зазначеної МКР виконує Громадська спілка «Експертна Міжгалузова Асоціація України» (ЕМАУ). Також ЕМАУ є офіційно зареєстрованим в Науково-дослідному інституті праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і НАН України «розробником» ПрофСт для професії «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)», проєкт якого на даний час вже підготовлено та оприлюднено на інформаційних ресурсах ЕМАУ.

Отже, формування системи незалежного оцінювання в житловій сфері є свідченням дотримання Україною певних зобов'язань, що стосуються гармонізації стандартів та законодавства України та ЄС, через:

- перехід від кваліфікаційних характеристик професії до системи професійних стандартів;
- залучення всіх зацікавлених сторін до формування вимог до професій «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)», тобто відкрито та прозоро;
- запровадження інструменту професійної атестації (сертифікації) персоналу;
- запровадження інструменту акредитації суб'єктів, які можуть здійснювати таку сертифікацію.

Розгортання системи управління в житловій сфері на принципах рівності та прозорості для всіх учасників є запорукою ефективного її функціонування.

²⁴ Прийнято за основу проєкт Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо функціонування національної системи кваліфікацій» 03 червня 2021, 11:58. Інформаційне управління Апарату Верховної Ради України. Повідомлення [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://portal.rada.gov.ua/news/Povidomlennya/209519.html>

стандарти менеджменту

в ЖКГ

професія «управитель...»

забезпечення
безпеки та
комфорту

професіоналізм

навчальні курси

правила управління будинком

кваліфікаційні
ВИМОГИ

компетентність
та відповідальність

Розділ III.

ЯКІСНЕ ТА КІЛЬКІСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ.

**«РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ
УПРАВИТЕЛІВ/УПРАВЛЯЮЧИХ
КОМПАНІЙ»**

відкритість та
інформування

дотримання вимог

норми,
нормативи,
стандарти

професійний підхід

кваліфікаційний
сертифікат

управитель житлового будинку
управління
житловим фондом

професійна атестація

Розділ III. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ УПРАВИТЕЛІВ/УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ

Опитування управителів/УпрК проводилося двома методами: за допомогою глибинного інтерв'ю з фахівцями галузі та шляхом онлайн опитування.

Глибинні інтерв'ю були проведені з 37 управителями, їхня пряма мова наведена для ілюстрації тенденцій, виявлених в ході кількісного опитування.

Об'єм вибірки опитування за допомогою онлайн анкетування склав 395 респондентів/ок.

Запитання анкети було розбито на три блоки, за кожним з яких було сформульовано висновки:

Блок 1. Визначення портрета сучасного управителя.

Блок 2. Проблеми, з якими стикаються управителі/УпрК в процесі своєї діяльності.

Блок 3. Професія «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)»: причини здобуття та обґрунтованість законодавчо визначених вимог.

БЛОК 1. ВИЗНАЧЕННЯ ПОРТРЕТА СУЧАСНОГО УПРАВИТЕЛЯ

1. Як довго Ви/Ваша компанія надає послуги з управління багатоквартирними будинками на ринку?

Майже половина опитаних управителів/УпрК працюють на ринку більше чотирьох років (рис. 3.1). Ще третина – на ринку від двох до чотирьох років. Зі збільшенням часу перебування на ринку спостерігається зростання кількості абонентів в управлінні. Так, майже 40% опитаних управителів/управляючих компаній, які функціонують менше року, мають в управлінні до 100 абонентів; а серед тих, які працюють більше 4-х років, таких лише 10% (рис. 3.2).

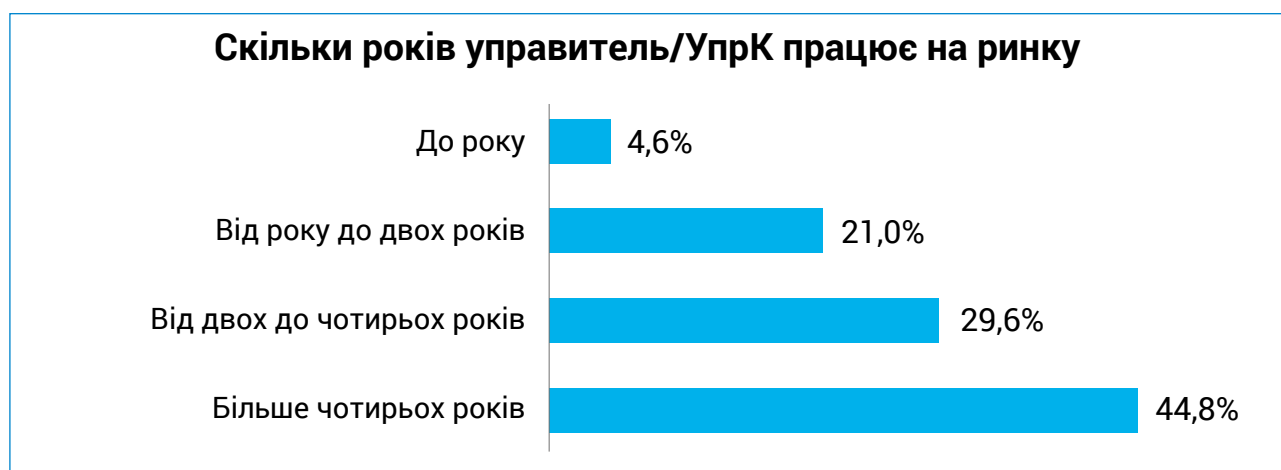


Рисунок 3.1 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Як довго Ви/Ваша компанія надає послуги з управління багатоквартирними будинками на ринку?», %

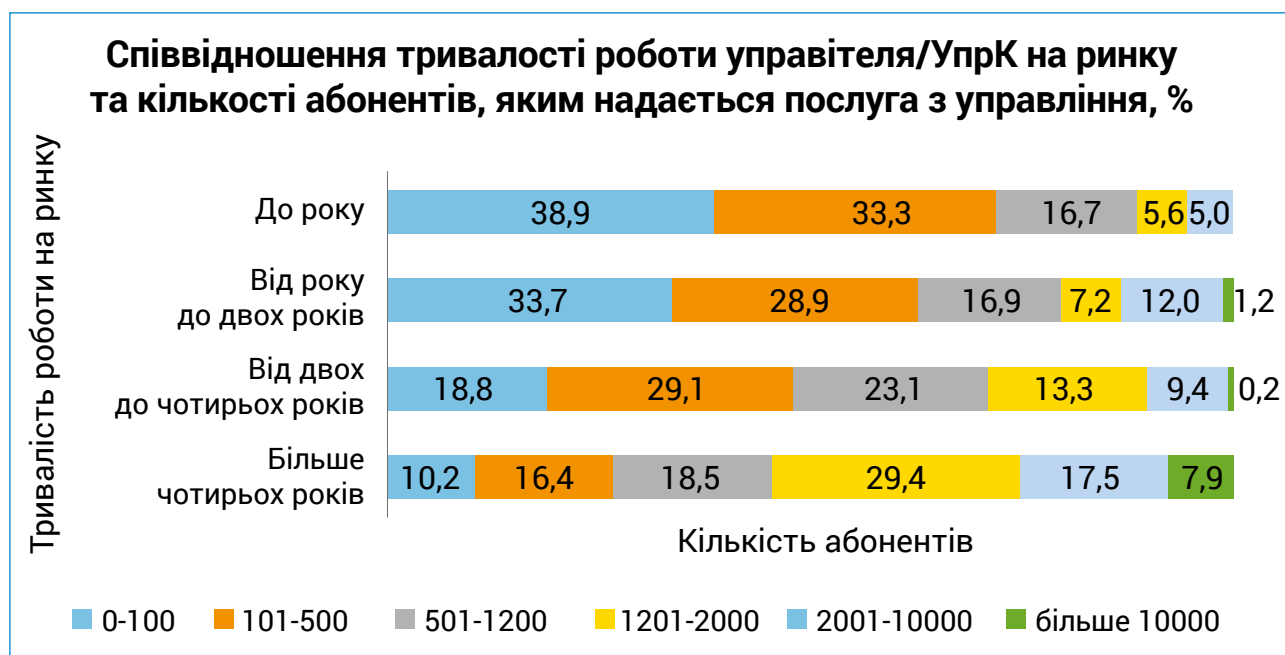


Рисунок 3.2 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Як довго Ви/Ваша компанія надає послуги з управління багатоквартирними будинками на ринку?» за кількістю абонентів,%



Я є управителем в одному будинку за всіма правилами. Мешканці будинку проголосували на загальних зборах, оформили протокол (при чому згідно статуту ОСББ мали голосувати всі без виключення співвласники, а підписи завірили нотаріально). Це такий собі невеличкий будинок на 7 квартир в хорошому районі міста Києва. Управитель має отримати згоду мешканців на проведення тих чи інших робіт. Ми створили групу в Viber, мешканці будинку мало розмовляють по телефону, спілкування відбувається лише в групі, так їм зручніше. Завжди має бути підготовлений проект протоколу, а якщо ми ще до того обговорюємо якісь проблемні питання, тоді всі мають висловитися. Після обговорювання в групі, за умови, що все узгодили, маємо зібратися, підписати, можливо щось ще додати. Тобто все згідно законодавства.

Олександр Дерев'яга, управитель, Київ



Наше комунальне підприємство завжди займалося обслуговуванням будинків. Вже 2 роки працюємо як управляюча компанія відповідно до прямих договорів з кожним будинком окремо. З 202-х житлових будинків – а це всі БКБ нашого міста – співвласники 196-ти обрали нас управляючою компанією. Для будинків, що обрали нас в якості управляючої компанії, ми надаємо житлову послугу, опираючись на багаторічний досвід роботи в сфері ЖКГ, маючи свою базу, техніку, інструменти та досвідчених фахівців.

У невеликих населених пунктах для комунальних підприємств доцільніше надавати житлово-комунальні послуги «комплексно», бо в іншому випадку це призводить до збільшення витрат підприємства та до підвищення вартості цих послуг для населення.

**Сергій Миза, управитель комунального підприємства
м. Чорноморськ, Одеська обл.**



Я – надавач послуг з обслуговування багатоквартирного будинку і одночасно діюча голова правління ОСББ «Кропивницького 16». Фактично я надаю консалтингові послуги як фізична особа підприємець. Особливо мої послуги затребувані мешканцями невеликих будинків на 50-60 квартир. Сумарний обсяг їх внесків (квартплати) в місяць становить не більше 12-16 тисяч гривень.

Я допомагаю організувати ОСББ, оформити всі відповідні документи, зареєструвати юридичну особу, а потім надаю послуги по договору підряду для неприбуткової установи. В мої обов'язки входить організація та проведення тендерів на виконання різного роду робіт: комунікую з підрядниками, слідкую за своєчасним обслуговуванням інженерних мереж, зустрічаюсь з проєктантами, контролюю роботу по проведенню капітальних ремонтів, контролюю прибирання прибудинкових територій, тобто моє завдання – провести організаційну роботу для безперебійного сталого функціонування будинку.

Я також допомагаю налагодити роботу самого ОСББ відповідно до чинного законодавства, зокрема, мова йде про вчасну організацію та проведення загальних зборів, які мають проводитися щорічно, написання протоколів загальних зборів і зборів правління, річних й щомісячних фінансових звітів тощо. Я моніторю всі процеси, нагадую про необхідність проведення заходів, допомагаю їх організувати та оформляю відповідну документацію. Крім того, щорічно має бути підготовлений кошторис на наступний рік та погоджений на загальних зборах співвласників. Згідно законодавства збори мають відбуватися раз на рік, а правління повинно збиратися не рідше, ніж раз в квартал.

**Наталія Мрочко, голова правління ОСББ «Кропивницького 16»,
управитель-ФОП, м. Вінниця**

2. Яка кількість штатних працівників на Вашому підприємстві?

45% опитаних управителів/УпрК зазначили, що кількість штатних співробітників в їх компаніях не перевищує десяти осіб. Найменшою є частка тих, у яких штатних співробітників більше 200 (рис. 3.3).

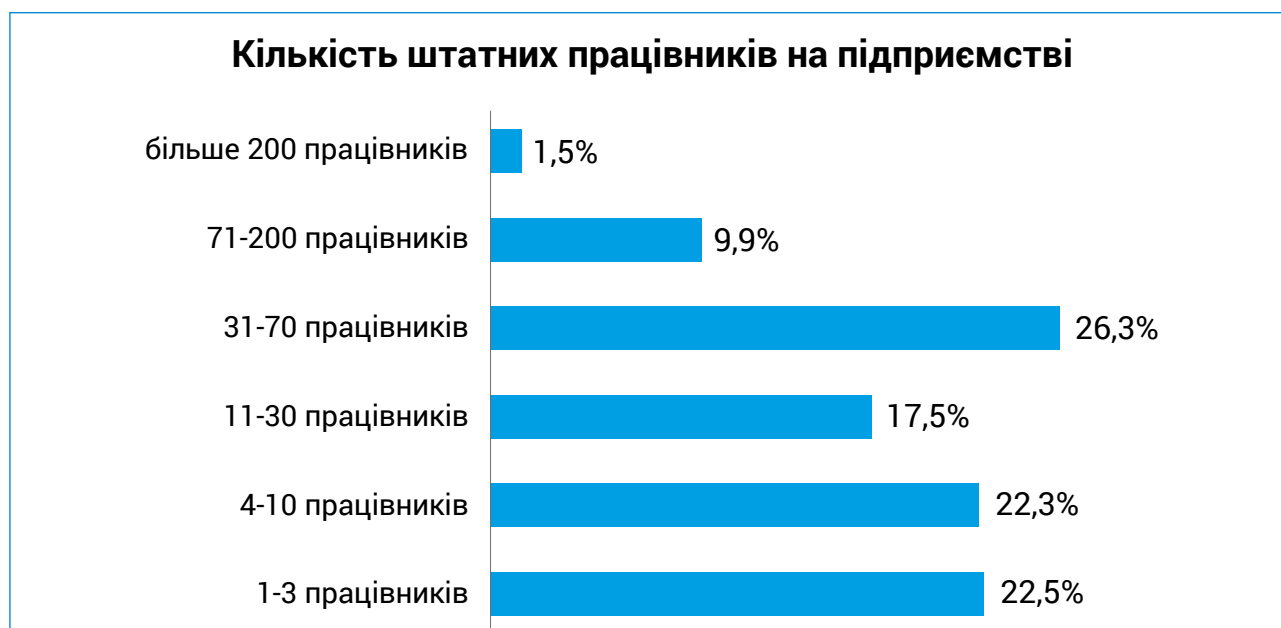


Рисунок 3.3 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Яка кількість штатних працівників на Вашому підприємстві?», %

Чим більшою є кількість абонентів, яких обслуговує управитель/УпрК, тим більшою є кількість співробітників. Так, у більшості управителів/УпрК, які обслуговують до 100 абонентів, працює від одного до трьох штатних співробітників; більше 10 000 абонентів обслуговують найчастіше управителі/УпрК, в штаті яких більше 200 спеціалістів, хоча є випадки, коли такий об'єм робіт виконують компанії із втричі меншою кількістю працівників (рис. 3.4).

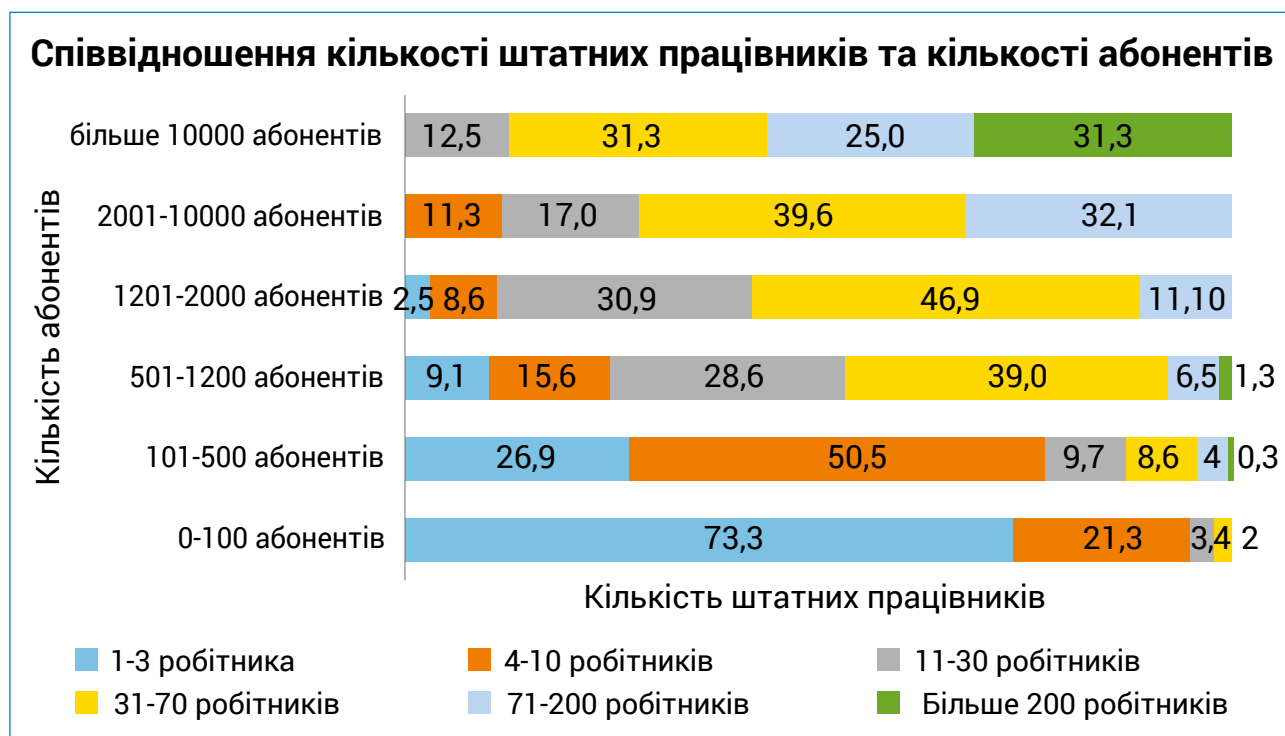


Рисунок 3.4 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Яка кількість штатних працівників на Вашому підприємстві?» за кількістю абонентів, %

3. Який відсоток штатного інженерно-технічного персоналу у Вашій компанії?

Майже третина компаній мають в штаті від 11 до 50% інженерно-технічного персоналу. 3% респондентів/ок вказали, що таких працівників більше 70%: в більшості це управляючі компанії від забудовника, а також ФОПи, ймовірно особи із технічною освітою.



Рисунок 3.5 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Який відсоток штатного інженерно-технічного персоналу у Вашій компанії?», %

Однак не всі управителі/УпрК мають у своєму штаті інженерно-технічний персонал (рис. 3.5). Таких виявлено 13% з опитаних: значну частку в цій групі складають ФОПи, а також комунальні підприємств з обслуговування житлового фонду та приватні управляючі компанії (рис. 3.6); переважна більшість з них (74%) мають в штаті 1-3 співробітників та обслуговують до 500 абонентів (рис.3.7).

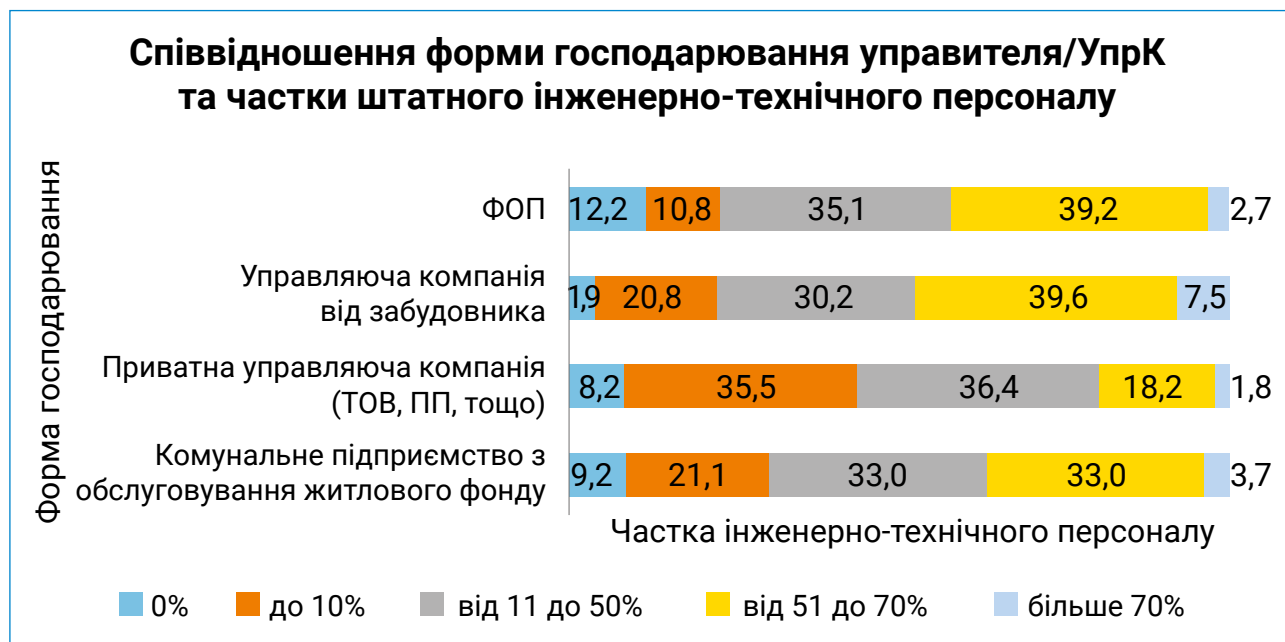


Рисунок 3.6 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Який відсоток штатного інженерно-технічного персоналу у Вашій компанії?» за формою господарювання, %

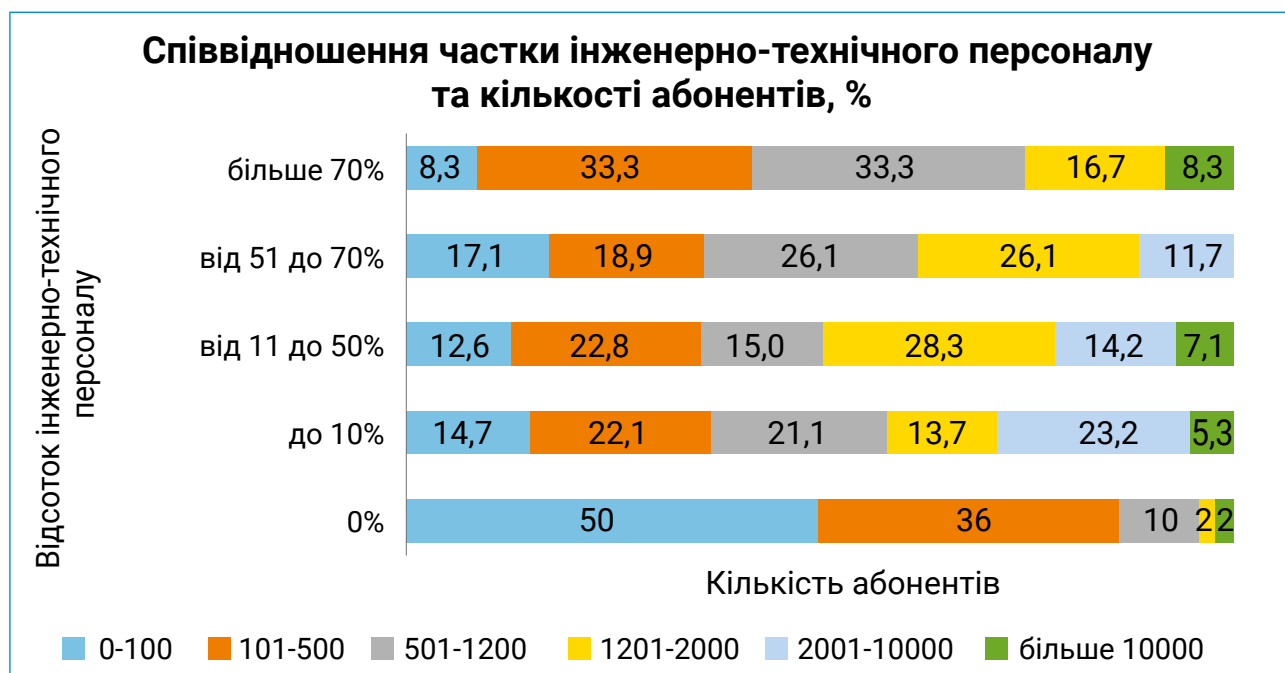


Рисунок 3.7 – Співвідношення відповідей респондентів/ок на запитання «Який відсоток штатного інженерно-технічного персоналу у Вашій компанії?» та «Скільки абонентів обслуговує Ваша компанія?», %

4. Чи змінився склад вашої компанії після відкриття ринку управління житлом? (множинний вибір)

Слід нагадати, що до 01 липня 2016 року згідно ЗУ «Про особливості здійснення прав власності багатоквартирного будинку» співвласники БКБ мали визначитися з формою управління своїми будинками, а діючі підприємства галузі та інші бажаючі отримати статус «управителя» згідно чинного законодавства мали б налагодити свою діяльність відповідно до законодавчих змін.

На запитання щодо впливу таких змін на склад управителя/УпрК було отримано 487 відповідей, що склало 132% вибірки. Половина респондентів/ок зазначила, що змін не відбулося. По 24% респондентів/ок зазначили, що зросла потреба в технічному та інженерно-технічному персоналі (3.8).



Рисунок 3.8 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи змінився склад вашої компанії після суттєвих змін в законодавстві з 2016 року?», %

На це запитання респондент(к)и також надавали власні відповіді, серед яких можна виділити такі:

- зменшилась кількість працівників;
- нестача кваліфікованих робітників, слюсарів, малярів, електрогазозварювальників;
- зменшилась кількість будинків в управлінні;
- зросла потреба в юридичних послугах;
- зросла потреба в кваліфікованому персоналі.



Мені як управителю в першу чергу необхідні юридичні консультації. Потрібно, з моєї точки зору, взагалі мати юриста в штаті з досвідом роботи в ЖКГ мінімум 10 років. Це має бути не просто юрист, а саме спеціаліст в юридичних питаннях, які стосуються ЖКГ. Лише тоді управитель може спокійно займатися своїми справами. В ідеалі, якщо є юрист в штаті, він/вона розробляє алгоритм, за яким діє управитель. В такому випадку управитель знає, що все відбувається згідно закону, чітко розуміє як працювати в юридичному полі, навіть коли ситуація доходить до суду, коли розумієш, що будеш сплачувати штраф або судовий розгляд затягнеться років на 10 тощо.

Олександр Дерев'яга, управитель, Київ

5. Чи передаєте Ви інші компанії/компаніям виконання певних функцій/завдань/робіт на аутсорсинг/субпідряд?

Третина опитаних управителів/УпрК не залучає інші компанії, ще дві третини залучають за необхідності або постійно, і лише 5% зазначили, що всі роботи виконуються за договорами про субпідряд або через аутсорсинг (рис. 3.9).

Серед управителів/УпрК, які не передають іншим компаніям виконання робіт на аутсорсинг/субпідряд найбільша частка – це компанії, які обслуговують від 501 до 2000 абонентів. Як правило, це великі компанії, а також ті, що мають тривалий досвід з утримання та обслуговування житлового фонду й достатню кількість власного персоналу за різними фаховими напрямками.

Серед тих, які постійно залучають інші компанії для виконання робіт, більшість обслуговує до 500 абонентів, тобто це невеликі компанії або ФОПи-управителі.

Серед управителів/УпрК, які залучають інші компанії для виконання певних робіт та/або за необхідністю, більшість обслуговує до 1200 абонентів (рис. 3.10). Потреба у виконанні таких робіт (наданні послуг) є вкрай рідкою чи незначною або ж виконання робіт можливе лише за наявності дуже специфічних знань та навичок.

Варіант відповіді «певних робіт» стосується тих, які є у переліку робіт та послуг, визначених нормативно. Варіант відповіді «виконання специфічних робіт» включає будь-які інші роботи та послуги, на які є запит споживачів.

Передача функцій/завдань/робіт на аутсорсинг/субпідряд

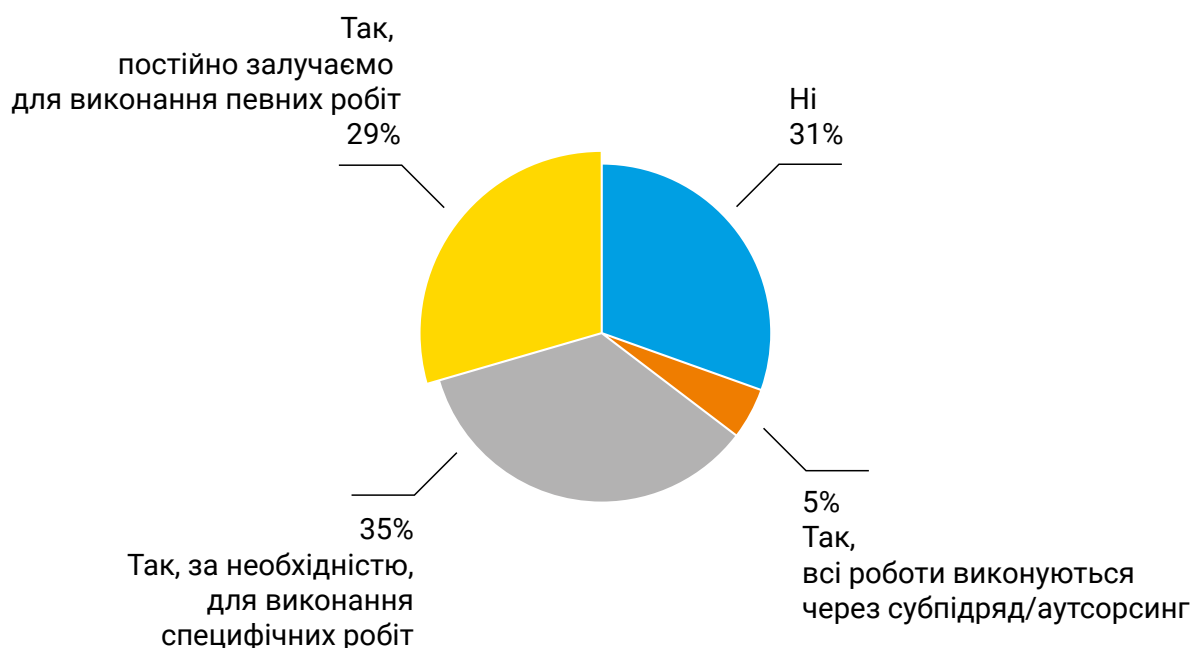


Рисунок 3.9 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи передаєте Ви іншій компанії/компаніям виконання певних функцій/завдань/робіт на аутсорсинг/субпідряд?», %

Передача функцій/завдань/робіт на аутсорсинг/субпідряд

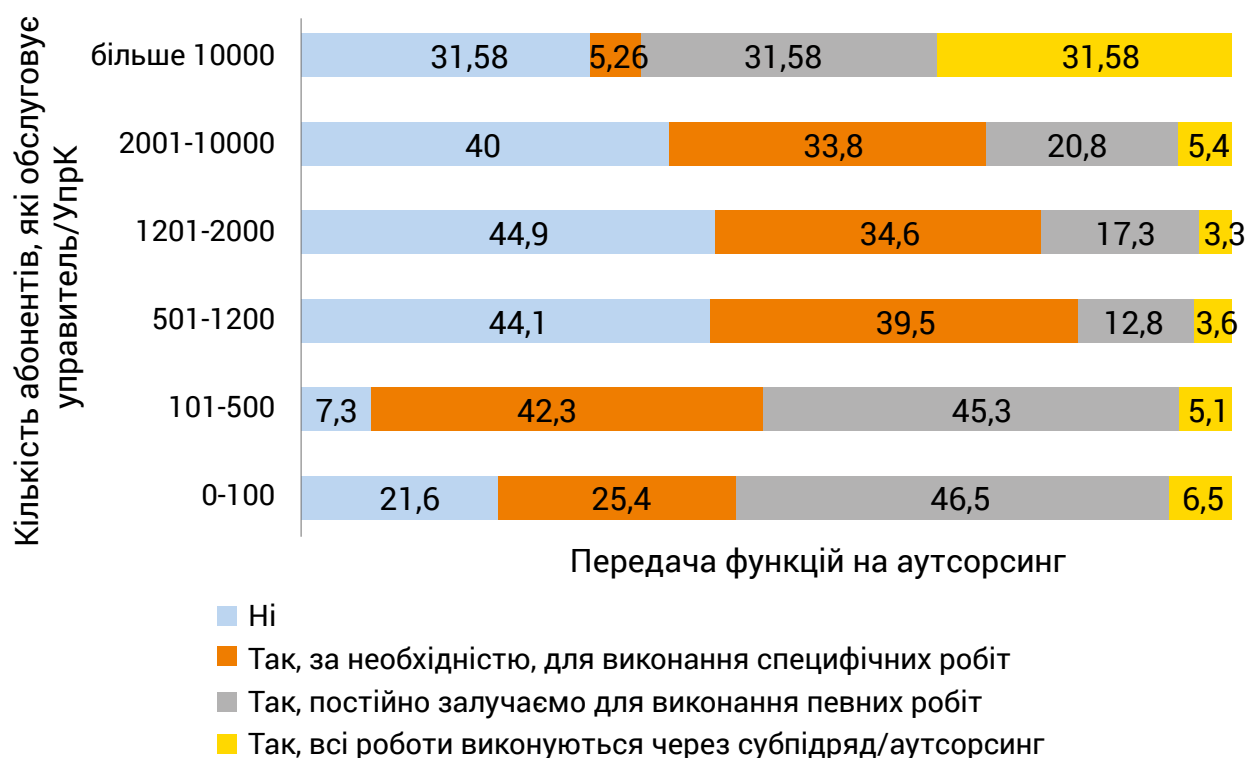


Рисунок 3.10 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи передаєте Ви іншій компанії/компаніям виконання певних функцій/завдань/робіт на аутсорсинг/субпідряд?» за кількістю абонентів, %

6. Якщо Ви залучаєте сторонні компанії, то для яких робіт? (множинна відповідь)

На це запитання було отримано 899 відповідей, що складає 333% вибірки. Найбільш популярні послуги, до виконання яких залучаються сторонні компанії (рис. 3.11):

- підготовка будинку до опалювального сезону;
- ремонт і підтримання належного стану будинку;
- послуги диспетчеризації;
- обслуговування інженерних систем будівлі.

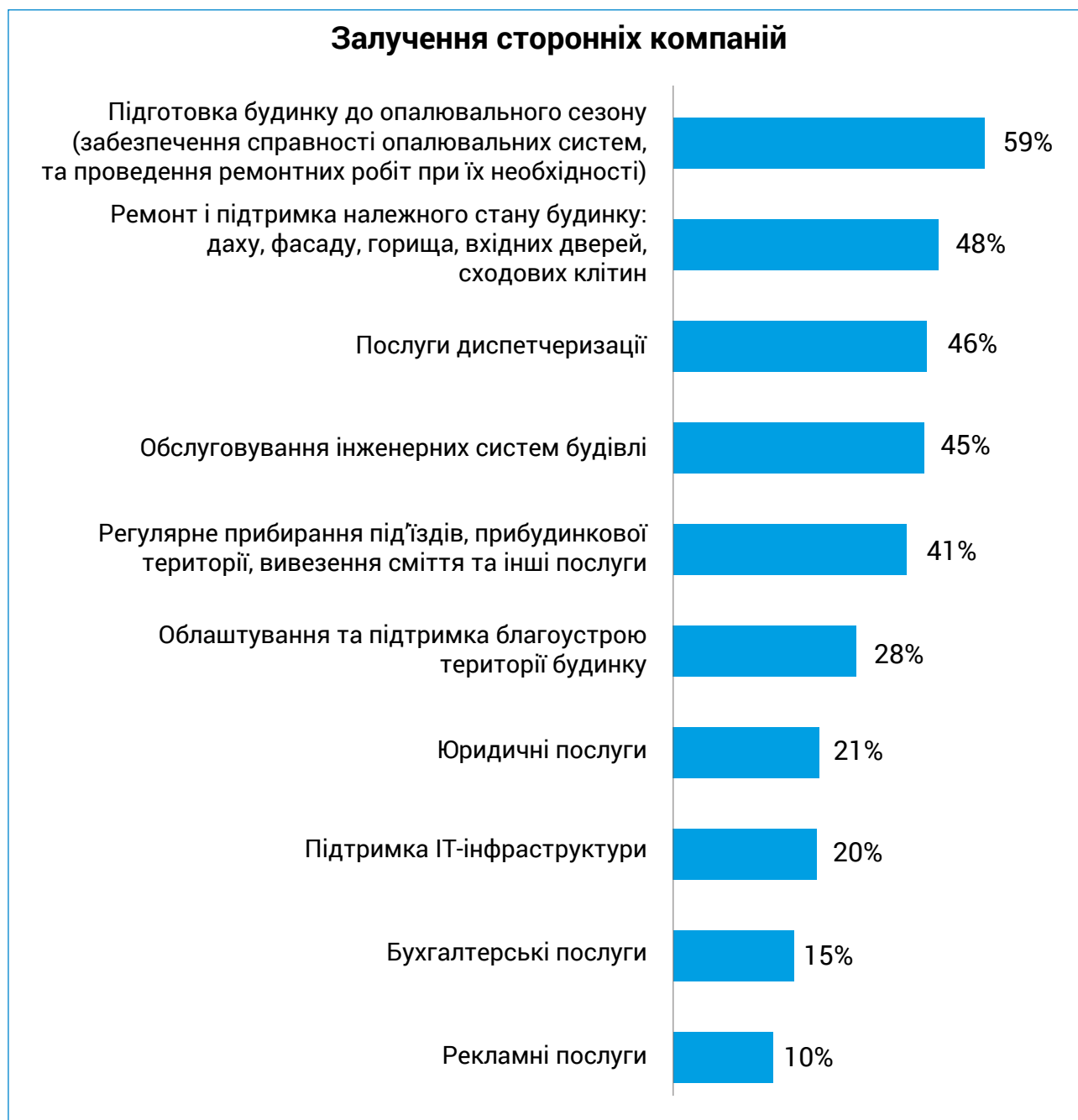


Рисунок 3.11 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Якщо Ви залучаєте сторонні компанії, то для яких робіт?», %

Також респондент(к)и власноруч зазначали певні варіанти робіт, до яких вони залучають сторонні компанії:

- обслуговування ліфтів;
- обслуговування протипожежних автоматичних систем;
- герметизація стиків панельних будинків;
- дезінсекція та дератизація;
- обслуговування котельні;
- обслуговування димових каналів;
- перевірка вентиляційних каналів;
- робота з кадровими агентствами;
- проведення капітального ремонту.

Таким чином, управителі/УпрК залучають сторонні компанії для виконання широкого спектру робіт з обслуговування/утримання БКБ.



Потрібно наймати працівників для прибирання територій, обслуговування ліфтів, проведення поточного ремонту, а подекуди й досить великого обсягу будівельних робіт, або навіть капітального ремонту. Все це потребує проведення роботи з субпідрядниками, вивчення їх попереднього досвіду, гарантій якості, порівняння кошторисів тощо. Ось такими роботами я й займаюся. Існування ОСББ та договору на забезпечення виконання (частково) функцій по управлінню житловим будинком формує наше партнерство із співвласниками та створює для них вигідні умови для збереження свого майна.

Співпраця ОСББ та професійного управителя в якості консультанта для надання допомоги саме з реалізації самоуправління, самозабезпечення (забезпечення проведення робіт на умовах аутсорсингу) – це найбільш прийнятна та ефективна формула співпраці, на мою думку, сьогодні для співвласників та управителів. Але слід зазначити, що аутсорсинг у даній сфері повинен ще бути визначений як можливість з правової точки зору. Мають бути розроблені типові форми договорів, крім одного існуючого між управителем і співвласником. Право співвласників обирати моделі договорів та відносин з надавачами послуг повинно бути безумовним. Так формуються критерії якості та принципи визначення вартості послуги.

**Аліна Жесткова, сертифікований менеджер (управитель)
житлового будинку (групи будинків), юрист,
консультант з організації створення ОСББ та реалізації самоуправління, м. Харків**

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО БЛОКУ:

Ринок надання послуг з управління поступово розвивається, чому сприяють законодавчі зміни. Управителі/УпрК представлені компаніями різної форми власності (комунальна, приватна тощо) та форм господарювання (ТОВ, ПП, ФОП, ГС, ФОП тощо). Крім того, спостерігається значне різноманіття за кількістю штатних працівників та кількістю абонентів, яких вони обслуговують. Слід зазначити, що чим довше управителі/УпрК представлені на ринку та чим більшим є штат співробітників, тим більшу кількість абонентів вони обслуговують.

Однак лише третина управителів/УпрК працюють за типовим договором та виконують весь перелік робіт, визначений в ньому й притаманний поняттю «повне управління» багатоквартирним будинком. Отримані дані свідчать, що набуває популярності організація діяльності управителя через договір «часткової відповідальності», коли управитель бере на себе зобов'язання, пов'язані виключно із супроводженням діяльності з обслуговування та утримання багатоквартирного будинку, надаючи, наприклад, консалтингові послуги, послуги із ведення бухгалтерського обліку, підготовки тендерної документації тощо. В такому разі юридичну відповідальність за технічний стан будинку та якість отриманої послуги, яка була придбана внаслідок підготовленого таким управителем тендеру, несе голова ОСББ або інший представник, але не управитель.

Як свідчать результати опитування, зобов'язання в повному обсязі беруть на себе великі компанії. Найчастіше це комунальні підприємства та управляючі компанії від забудовника, які залучають субпідрядників тільки за необхідності.

Найчастіше сторонні компанії залучаються для підготовки будинку до опалювального сезону та для ремонту і підтримання належного стану будинку; однак є й випадки звернення до них для надання сервісних функцій, таких як послуги диспетчеризації та обслуговування інженерних систем будівлі. Запит на окремі послуги, що надаються на умовах субпідряду та аутсорсингу, стимулює створення ринку сервісних та обслуговуючих компаній в сфері надання житлово-комунальних послуг.

Залучення компаній на умовах аутсорсингу/субпідряду не залежить від розміру УпрК. Загалом, 45% опитаних управителів/УпрК зазначили, що кількість штатних співробітників в їх компаніях не перевищує десяти осіб. Найменшою є частка тих, у яких штатних співробітників більше 200 (1,5%).

13% з опитаних управителів/УпрК не мають у своєму штаті інженерно-технічного персоналу: значну частку в цій групі складають ФОПи, а також комунальні підприємства з обслуговування житлового фонду та приватні управляючі компанії; переважна більшість з них (74%) – маленькі компанії зі штатом у 1-3 особи, які обслуговують до 500 абонентів.

Залучення сторонніх організацій на виконання певних видів робіт, що привалює на ринку управління житлом, ставить нові вимоги до знань та навичок управителя, а саме:

- оцінювання постачальників, навички з організації та проведення тендерів на обирання субпідрядних організацій тощо;
- налагодження комунікацій з виконавцями певних видів робіт та надавачами послуг;
- проведення контролю за якістю виконання робіт та наданих послуг сторонніми організаціями.

БЛОК 2. ПРОБЛЕМИ, З ЯКИМИ СТИКАЮТЬСЯ УПРАВИТЕЛІ/УпрК В ПРОЦЕСІ СВОЄЇ ДІЯЛЬНОСТІ

7. Що ускладнює надання Вами послуг для забезпечення належного технічного стану будинку? (множинний вибір)

На це запитання було отримано 647 відповідей, що складає 174% вибірки. Найчастіше управителі/УпрК зазначали, що забезпечення належного технічного стану будинку ускладнюють дії співвласників, які погіршують стан будинку (55%), на другому місці – проблеми з недостатністю або відсутністю кваліфікованих інженерно-технічних працівників (43%), на третьому – відсутність документації на будинки (29%) (рис. 3.12).



Рисунок 3.12 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Що ускладнює надання Вами послуг для забезпечення належного технічного стану будинку?», %

Відповіді, які респондент(к)и надали власноруч, в основному стосувалися недостатності коштів для забезпечення належного технічного стану будинку:

- зміна законодавства, недосконале законодавство;
- недосконала судова система;
- відсутність коштів;
- велика заборгованість мешканців, відсутність інструментів впливу на боржників;
- низька вартість послуги;
- відсутність на сьогодні економічно-обґрунтованого тарифу на послугу, можливе підняття тарифу лише на підставі договору на управління;

- небажання мешканців брати участь в процесах управління БКБ, неучасть у загальних зборах;
- корупція та монополісти – постачальники, диктат монополістів;
- відсутність системи пожежогасіння, димовидалення, пожежної сигналізації в 16-ти поверхових будинках;
- часткова відсутність документації;
- взаємодія з органами міської влади;
- недостатня кількість співробітників.



Законодавство України у сфері ЖКГ недосконале: те, що приймалося, діє всупереч логіці. Наприклад, для прийняття рішення ОСББ необхідно зібрати збори власників квартир. Як збираються збори ОСББ в будинку згідно законодавчих норм? Потрібно письмово, за два тижні, запросити всіх власників квартир багатоквартирного будинку. Звичайною практикою в Одесі є здавання квартир в оренду. За приблизними підрахунками близько 40% квартир, якими опікується наша управляюча компанія, здаються в оренду. Мешканці цих квартир не є їх власниками та не мають права приймати рішення. Оповістити та запросити саме власників стає завданням, яке практично неможливо виконати. Навіть якщо ми знаємо, де саме мешкає власник квартири, ми запрошуємо його/її рекомендованими листами, а це дорого, і крім того, нам доводиться збирати такі збори для вирішення різних нагальних питань по два три рази на рік. В той же час, самі власники не хочуть платити за розсилку рекомендованих листів, і виходить, що зібрати голоси практично неможливо. Знаходяться «мудреці», які скасовують будь-яке рішення на підставі одного формулювання «я не був належним чином сповіщений про те, що відбудуться збори». Законодавство не дає відповіді – як діяти в «неідеальних» ситуаціях, коли не все так гладко, як в теорії. На жаль, закон оминає багато ситуацій з реального життя.

Валерій Штефанець,
управитель БКБ, м. Одеса

8. З якими проблемами організаційного характеру Ви стикнулись у своїй професійній діяльності? (множинний вибір)

На це запитання було отримано 839 відповідей, що склало 213% вибірки. Головною проблемою організаційного характеру, яка заважає управитею/УпрК надавати послуги з обслуговування багатоквартирних будинків, є відсутність інструментів впливу на боржників. Проблеми з боржниками, на яких також було наголошено у відкритих відповідях на попереднє запитання, зазначили 50% опитаних. Крім того, ускладнюють роботу управителів/УпрК процедура організації загальних зборів співвласників для прийняття оперативних рішень щодо технічного стану/ремонту будинку та наявність необґрунтованих скарг від співвласників (рис. 3.13).

Фактори організаційного характеру, які ускладнюють надання послуг управителя/УпрК



Рисунок 3.13 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «З якими проблемами організаційного характеру Ви стикнулись у своїй професійній діяльності?», %

Відповіді, які були надані власноруч:

- проблеми з забудовниками, зовнішні мережі не передані постачальникам послуг забудовником;
- пасивність мешканців БКБ, байдуже ставлення до підписання протоколів зборів по вирішенню різних питань;
- відсутність допомоги з боку виконкому;

- велика кількість проживаючих квартирантів в орендованих квартирах;
- незнання мешканцями законодавства України;
- відсутність єдиного ПО для планування, контролю та виконання завдань;
- податкове навантаження.



Для управителя є проблемою зібрати кошти, але ще більшою проблемою є оперативно їх виділити на нагальні питання, наприклад щодо термінових ремонтних робіт. Співвласники телефонують в більшості при виникненні якихось аварійних ситуацій, але й тоді процедура прийняття рішення не змінюється. Навіть якщо маєш резервний фонд, наприклад 200-300 тис. грн., і в будинку зламався ліфт або виникла потреба у інших дороговартісних роботах, потрібно провести збори, підписати протокол, щоб на підставі протоколу бухгалтерія зняла гроші з рахунків та оплатила цю послугу. Цей процес, як правило, займає доволі багато часу. А якщо ще в ОСББ немає ремонтного фонду та наявні неплатники (як завжди й буває), то задача полагодити ліфт стає з розряду «місія неможлива».

Олександр Дерев'яга, управитель, м. Київ

9. Що заважає з фінансової (економічної) сторони здійсненню Вами Вашої професійної діяльності? (множинний вибір)

На це запитання було отримано 602 відповіді, що складає 156% вибірки. Проблеми з заборгованістю впливають на всі аспекти діяльності управителів/УпрК. На ці проблеми вказували респондент(к)и у відповідях на попередні два запитання. Тут також 75% опитаних управителів/УпрК зазначили, що здійсненню професійної діяльності заважає невчасна оплата послуг, 53% вказали на непередбачувані зміни нормативних вимог (рис. 3.14).

Фактори економічного характеру, які ускладнюють надання послуг управителя/УпрК

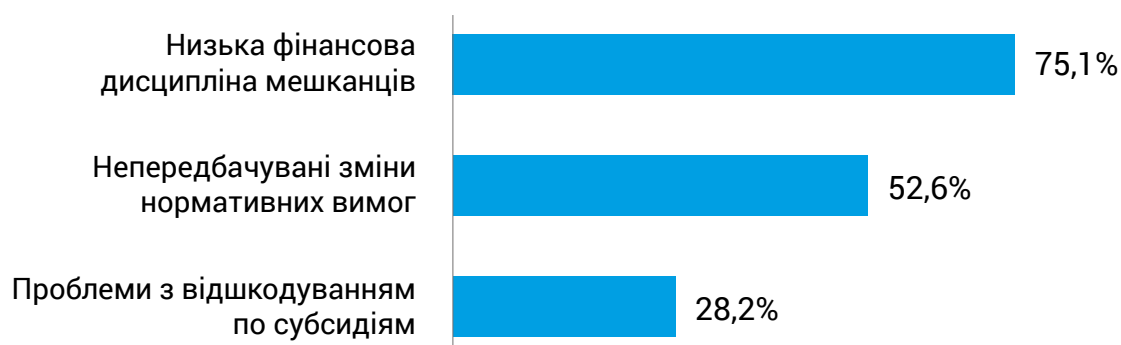


Рисунок 3.14 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Що заважає з фінансової (економічної) сторони здійсненню Вами Вашої професійної діяльності?», %

У відповідях, які були надані власноруч, респондент(к)и зазначили, що їм заважають:

- коливання цін на енергоносії та неможливість через це вчасно коригувати тарифи;
- зростання цін на товари і послуги (вивезення сміття);
- високі податки та фінансова нестабільність населення, що опосередковано впливає на підвищення рівня неплатежів за житлово-комунальні послуги;
- відсутність необхідних коштів;
- складність отримання спів-фінансування від міста, підтримки від керівництва міста та депутатів тощо;
- ускладнена процедура прийняття рішень співвласниками;
- складність проведення загальних зборів у будинках з кількістю квартир більше 150.



Проблема, з якою ми стикнулися одразу, – це відсутність необхідних коштів для поліпшення стану будинку. Кількість необхідних ремонтів і поліпшень радикально перевищує фінансові можливості.

Для вирішення проблеми, ми пішли двома шляхами одночасно. Перший – пошук додаткових джерел, наприклад, ми почали здавати в оренду площі під рекламу, під поштомати Нової пошти. Другий шлях – підняття тарифу. Але для того, щоб підняти тариф треба показати результат, щоб цей тариф був затверджений на загальних зборах. Жителі повинні бачити, що саме ми зробили для підвищення якості їхнього життя. Все, що робить ОСББ, має бути висвітлено та доведено до людей.

**Артем Ланской, голова ОСББ,
Буча, Київська обл**



Проплати мешканців за житлово-комунальні послуги нашому комунальному підприємству за друге півріччя 2020 року склали 97,5%. До речі, наше підприємство вже багато років є прибутковим (не знаю, де ви знайдете підприємство нашого профілю, комунальне підприємство, яке є прибутковим).

Середній тариф у 2020 р. становив 4,92 грн. за м². Це дуже мало, тим не менше, ми тримали його так довго як могли. Однак, в наступному півріччі ми змушені піднімати тариф на 22%. Це пов'язано з тим, що була піднята мінімальна заробітна платня ще з першого січня 2021 року, а також укладена міжгалузева угода між профспілкою, роботодавцями і управляючими компаніями. У зв'язку з цим з червня змінилися різні коефіцієнти. З нового року по сьогоднішній день ми компенсуємо всі ці витрати і підвищуємо людям заробітну платню за рахунок своїх ресурсів. До того ж, треба виконувати всі свої зобов'язання з управління БКБ на належному рівні. Звичайно, ми робимо окремо додаткові роботи, які не входять до тарифу, і тим самим трошки заробляємо.

**Сергій Миза, управитель комунального підприємства,
м. Чорноморськ, Одеська обл.**

10. Яким чином Ви вирішуєте конфліктні ситуації, які виникають в процесі Вашої діяльності? (множинний вибір)

На це запитання отримано 562 відповіді, що склало 143% вибірки. 85% управителів/УпрК зазначили, що конфлікти вирішуються через перемовини, третина звертається до судових органів і ще третина – до уповноважених осіб (рис. 3.15).

Кілька відповідей респондент(к)и надали власноруч:

- обмежуємо доступ до користування спільним майном;
- вичікуванням;
- прийняттям рішень в інтересах більшості співвласників;
- згідно закону;
- зустрічі з активістами будинків.

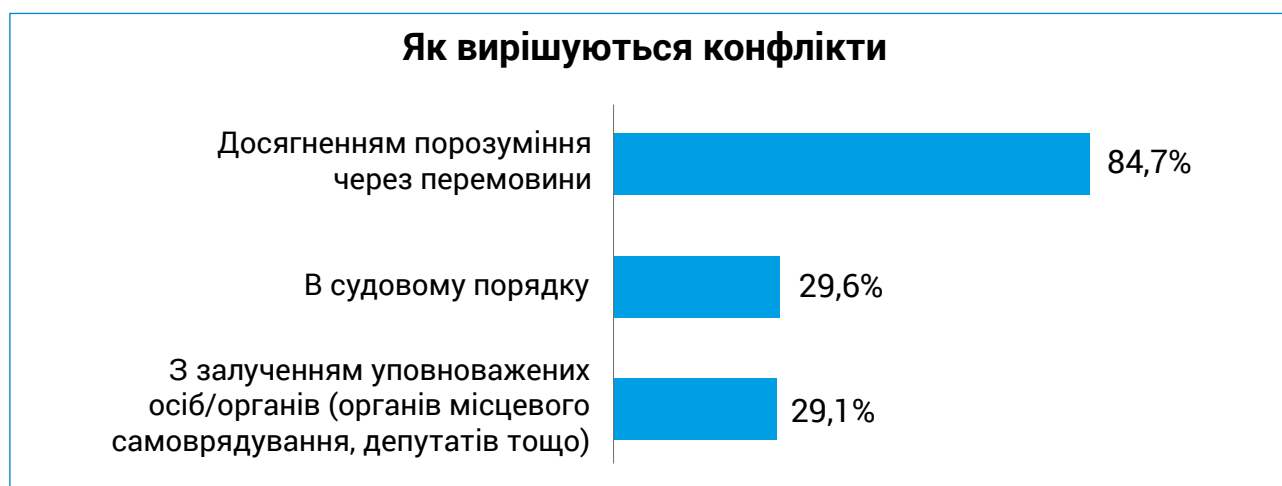


Рисунок 3.15 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Яким чином Ви вирішуєте конфліктні ситуації, які виникають в процесі Вашої діяльності?», %



Комунікації – це основне. Завжди буває, що із загальної маси знаходиться кілька людей, які не задоволені, або в силу якихось рис характеру, або вони вважають, що держава і ОСББ – це апарат примусу, значить треба цьому протистояти, або вони скандалять по природі. Вони починають в якихось чатах, групах поширювати негатив, наприклад: трава покошена, але закоротко або задовго, або невчасно, або погано, що косять ввечері, або вранці, або в обід або опівночі – як не зробиш, все одно не так як треба. Щоб протистояти цьому треба постійно комунікувати з людьми, робити презентації своїх робіт за принципом – «було-стало», наочно показувати зміни.

Крім того, необхідно налагодити постійний зв'язок між управителем та головою ОСББ. Основна мета такого співробітництва з точки зору комунікацій в тому, що це дає можливість оперативно та об'єктивно реагувати на скарги мешканців. Голова ОСББ має можливість відповідати на скаргу не через місяць, а відразу та по суті. Наприклад, мешканці написали, що перегоріла

лампочка. Вони одразу отримають відповідь – «прийнято, замінимо в четвер, коли електрик на обході». Управителю негайно передається інформація щодо скарги та відповіді. І люди бачать, що в четвер лампочку замінили. Звичайно, це невелика проблема, але вона своєчасно вирішена, скарга оперативно задоволена. Це змінює психологічний клімат, ставлення мешканців до голови та управителя.

**Артем Ланской, голова ОСББ,
Буча, Київська обл.**

11. Якщо Ви були відповідачем в судовому процесі, то до якої категорії відносився спір? (множинний вибір)

Було отримано 434 відповіді, що складає 110% вибірки. 66% опитаних управителів/УпрК зазначили, що ніколи не були відповідачами в судовому процесі. 20% управителів/УпрК були відповідачами стосовно стягнення заборгованості, а 9% – стосовно захисту прав споживачів (рис. 3.16).



Рисунок 3.16 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Якщо Ви були відповідачем в судовому процесі, то до якої категорії відносився спір?», %

Всього два респондент(к)и надали відкриті відповіді:

- перешкоджання у здійсненні реконструкції електромереж будинку без погодження із співвласниками;
- відстоюємо права на наш підвал.

12. Якщо Ви були позивачем в судовому процесі, то до якої категорії відноситься спір? (множинний вибір)

Було отримано 449 відповідей, що склало 114% вибірки. Більшість управителів/УпрК ніколи не була позивачами у судовому процесі (51%). 40% зазначили, що були позивачами в процесі стягнення заборгованості (рис. 3.17).



Рисунок 3.17 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Якщо Ви були позивачем в судовому процесі, то до якої категорії відноситься спір?», %

Власноруч респондент(к)и надали такі відповіді:

- стягнення за завдані збитки власником (пожежа);
- притягнення до кримінальної відповідальності крадіїв майна будинків. Захист майна співвласників;
- відстоюємо права на наш підвал.



Ми три роки вже судимося в одному будинку, де забудовником продані підвали. В цих приміщеннях у нас стоять індивідуальний тепловий пункт і пункт підкачки холодної води. А прийшли люди з документами і заявили, що це їх підвал. А куди ж подіти підкачування? Практично будинок може залишитися без води. Пішов вже 3-й рік судів. При цьому підвал продав забудовник-банкрот, який не добудовував будинок. Хоча будинок добудовувався вже з бюджетних коштів, забудовник все одно продавав приміщення. Це вже кримінальна справа.

Валерій Штефанець, управитель багатоквартирними будинками, м. Одеса



Є кілька причин, через які ані мешканці, ані управителі не хочуть йти в суди за захистом своїх прав та законних інтересів.

По-перше, непрофесіоналові складно розібратися із тонкощами законодавства, процесуальними нормами.

По-друге, це дорого, оскільки професійна правнича допомога з моменту введення так званої «адвокатської монополії» стала дійсно більш професійною, але й дорожчою. Розміри судових витрат (крім послуг правника) є досить суттєвими. Мова йде про судовий збір, витрати, пов'язані із можливим проведенням експертиз, викликом свідків, забезпеченням доказів і т.п.

По-третє, якщо мова йде про управителів, вони на сьогодні не мають достатньо юридичних знань для вирішення своїх питань у судовому порядку не за дорого та не занадто довго. Наприклад, мова йде про використання такого інструменту захисту своїх прав, як «наказне впровадження». Це спосіб захисту шляхом звернення до суду із заявою про видачу судового наказу, наприклад, для стягнення заборгованості за надану житлову послугу. Така процедура в кілька разів дешевша та займає менше часу для отримання судового рішення, в даному випадку наказу. На жаль, не всі управителі обізнані в таких питаннях. Один раз стикнувшись з проблемою, вони опускають руки, не хочуть більше зв'язуватися з судами, як наслідок, борги накопичуються, проблеми не вирішуються. На мій погляд, одним із шляхів вирішення даного питання є звернутись до юриста, щоб він/вона підготував/ла один пакет документів, яким можна потім постійно користуватися, адже для професійного юриста це нескладно.

Андрій Чалов, адвокат Київської обласної колегії адвокатів

13. На які аспекти Вашої професійної діяльності вплинула пандемія? (множинний вибір)

Отримано 465 відповідей, що складає 119% вибірки. Половина управителів/УпрК зазначили, що були вимушені виконувати додаткові роботи. Ще третина змінили підходи до організації комунікацій з мешканцями. Не вплинула пандемія на 26% опитаних управителів/УпрК (рис. 3.18).



Рисунок 3.18 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «На які аспекти Вашої професійної діяльності вплинула пандемія?», %



Через карантин прийом громадян проводимо не в приміщенні, а на прибудинкових територіях житлових будинків.

**Сергій Миза, управитель комунального підприємства
м. Чорноморськ, Одеська обл.**



Зараз, звичайно, є багато проблем через пандемію, однак й багато інструментів, що стають у нагоді. Наприклад, для проведення голосування я вважаю Viber найефективнішим. Його функціонал повністю нас задовольняє. Шляхом проб і помилок я прийшов до того, що повинна бути офіційна група ОСББ у Viber, де тільки я як голова ОСББ розміщую інформацію, показую результати роботи, попереджаю про проблеми, там ніхто нічого не коментує. Це для оголошень і комунікацій з мешканцями. І є група, де можна залишити заявку, задати питання, обговорити проблему. Доцільно працювати з громадською думкою – обговорювати, що робиться, які плани, які досягнення, які проблеми та їх причини, що і коли буде зроблено, що відкладено, що перенесено, коли проводилось обговорення питання, коли прийнято рішення...

Є також канал на YouTube. Я вважаю, що це також важливий і ефективний метод спілкування з мешканцями. Він дає можливість більш наочно показати, що саме ми робимо.

Як відбувається спілкування з тими, хто не в месенджерах? Зі старшим поколінням, наприклад? Це особисте спілкування.

**Артем Ланской, голова ОСББ,
Буча, Київська обл.**

Власноруч респондент(к)и в більшості зазначали, що:

- погіршилася платоспроможність власників квартир;
- спостерігається значне зниження фактичних платежів за обслуговування;
- ускладнилася комунікація з органами влади та підприємствами;
- робота з різними установами через скриню затягує вирішення питань;
- з'явилися додаткові витрати на дезінфекцію;
- стало працювати дуже важко.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО БЛОКУ:

Найвпливовішими чинниками, які заважають налагодити надання житлової послуги на належному якісному рівні, є складний, дуже формалізований процес прийняття рішень стосовно багатоквартирного будинку через загальні збори співвласників будинку. Організація із дотриманням всіх нормативних вимог відбирає багато часу, зусиль та фінансів й загальмовує прийняття нагальних рішень, що, в свою чергу, унеможливорює вчасне вирішення проблем.

Таким чином, перед управителем/УпрК постає завдання із налагодження ефективної комунікації з мешканцями. Необхідність пошуку інструментів та вибудовування комунікаційних стратегій актуалізувала також пандемія.

Результати дослідження показали, що управителі/УпрК в першу чергу занепокоєні відсутністю на законодавчому рівні механізму впливу на недобросовісних співвласників та перешкоджання будь-яким їхнім діям, що погіршують стан будинку. Наприклад, проведенню несанкціонованого перепланування помешкання, використанню та експлуатації приміщень не за призначенням, недотриманню санітарних норм тощо. Адже насамперед управителі/УпрК мають забезпечити безпечність перебування мешканців в будинку, що вимагає дотримання всіх необхідних вимог до його обслуговування та експлуатації.

За даними дослідження управителі наголошують на важливості наявності технічної документації на житлові будинки, що сприяє утриманню будинків в належному технічному стані. Проте, незважаючи на визначені в законодавстві норми щодо наявності такої документації, співвласники, від яких залежить вирішення питання щодо її збереження або відновлення, не завжди усвідомлюють його важливість.

Результати дослідження свідчать, що більшість управителів схильні вирішувати спірні питання, не звертаючись до судової системи. З одного боку, вони надають перевагу досягненню порозуміння через перемовини, а це вимагає від управителя опанування нових інструментів налагодження комунікації та навичок розв'язування конфліктів. З іншого, складність законодавства, висока вартість та тривалість розгляду справ у судах по проблемах, що мають бути вирішені якнайшвидше, спонукають управителів в більшості випадків відмовлятися від звернень до суду.

В разі звернення до суду як в ролі позивача, так і в ролі відповідача, одним з найчастіших приводів є питання заборгованості. Причини виникнення заборгованості не були предметом цього дослідження, проте можна стверджувати, що ця тема лишається дуже чутливою для сфери надання житлово-комунальних послуг.

БЛОК 3. ПРОФЕСІЯ «МЕНЕДЖЕР (УПРАВИТЕЛЬ) ЖИТЛОВОГО БУДИНКУ (ГРУПИ БУДИНКІВ)»: ПРИЧИНИ ЗДОБУТТЯ ТА ОБҐРУНТОВАНІСТЬ ЗАКОНОДАВЧО ВИЗНАЧЕНИХ ВИМОГ

14. Що Вас спонукало отримати професію «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)»?

Третина опитаних управителів зазначила, що завжди працювала в житлово-комунальній сфері і прагне продовжувати займатися цією діяльністю. Це спонукало пройти процедуру професійної атестації (сертифікації персоналу) на підтвердження своєї компетенції за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» на вимогу чинного законодавства. Ще третину опитаних управителів отримати професію спонукали нові можливості в сфері управління житловим фондом, що з'явилися в результаті законодавчих змін, в т.ч. можливість вести самостійну діяльність та навіть відкрити власну справу. Інші 30% опитаних зазначили, що їх спонукали змінити сферу діяльності життєві обставини. (див. рис. 3.19).

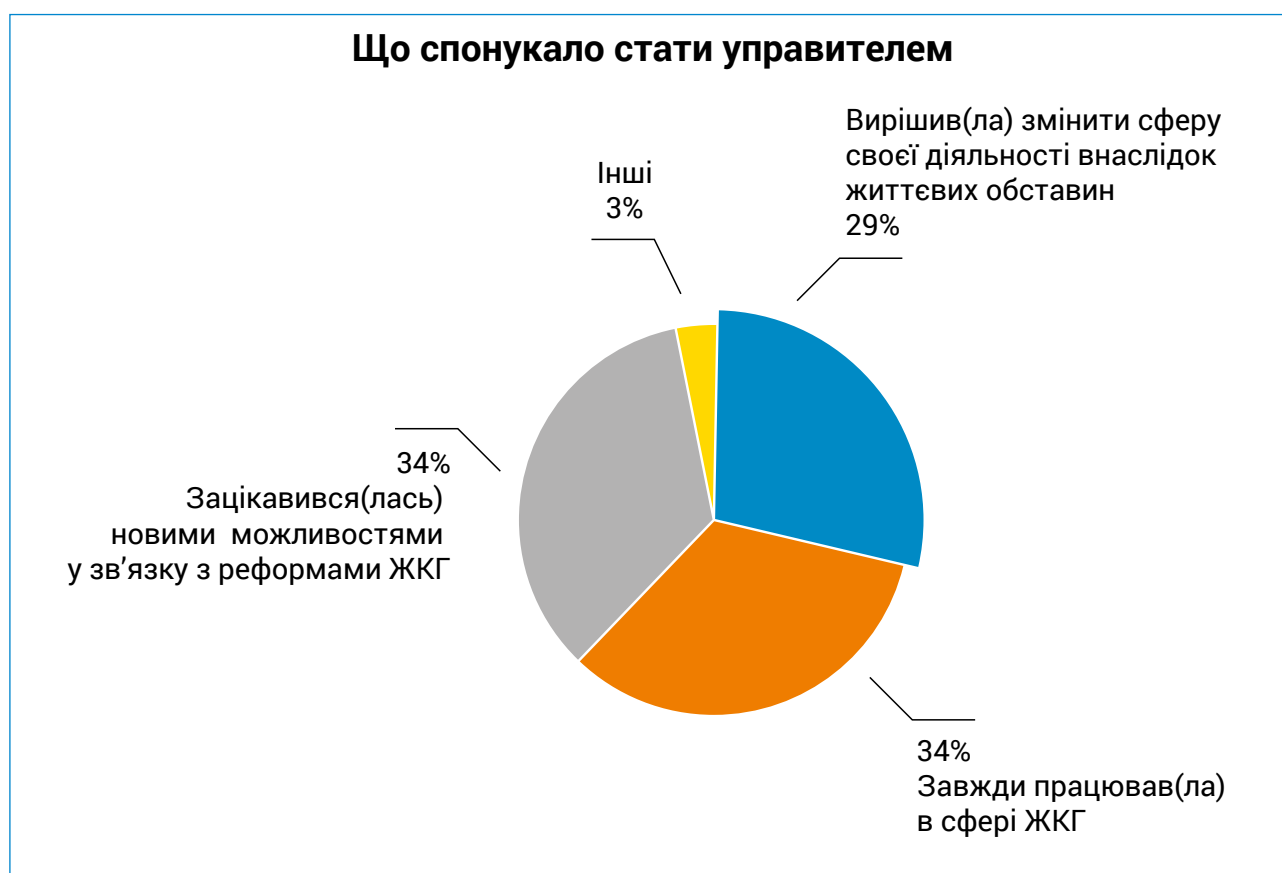


Рисунок 3.19 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання
«Що спонукало отримати професію управитель?», %

Власноруч респондент(к)и назвали такі причини вибору професії «управитель»:

- якщо хочеш зробити добре, зроби це сам;
- ніхто інший не хоче;
- вимушена ситуація;

- занедбаний будинок, відсутність робіт, аварійний стан;
- хотіла покращити життя у будинку, де мешкаю. Сподобалось;
- багато років працюю в сфері ЖКГ;
- за внутрішнім покликанням;
- запропонували друзі працювати разом;
- надійшла пропозиція від забудовника;
- гарна можливість відкрити власну справу.



В сферу ЖКГ я прийшла, тому що потрібно було приватизувати власне житло. Це було у 2008 р. в м. Луганськ, де я в той час проживала в гуртожитку. Наша група активістів почала діяльність щодо приватизації кімнат в гуртожитку. За моєю другою освітою я – юрист, тому постійно слідкувала за змінами в законодавстві та мала кваліфікацію, щоб відстояти наші права в суді. Ми приватизували кімнати в гуртожитку, створили ОСББ та почали покращувати дім, в якому жили. Так я стала управителем. І вже сусідні будинки, не гуртожитки, почали запрошувати мене взяти їх в управління. Після подій 2014 р. моїм місцем проживання став Харків, де я також працюю управителем на договорі «часткової відповідальності».

Аліна Жесткова, сертифікований менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків), юрист, консультант з організації створення ОСББ та реалізації самоуправління, м. Харків

15. Чи є у Вас сертифікат «менеджера (управителя) житлового будинку (групи будинків)», зареєстрований в Міністерстві розвитку громад та територій України?

Половина опитаних респондентів/ок мала сертифікат менеджера-управителя багатоквартирного будинку, зареєстрований в Міністерстві розвитку громад та територій України (рис. 3.20).



Рисунок 3.20 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи є у Вас сертифікат менеджера-управителя багатоквартирного будинку, зареєстрований в Міністерстві розвитку громад та територій України?», %



Більшість з наших колег вже має кваліфікаційний сертифікат «менеджера (управителя)». Членами Асоціації є управителі/управляючі компанії різних форм власності, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, обслуговуючі кооперативи, кожен із яких є достатньо активним представником ринку праці. Відверто кажучи, кожен з них прагне набутти конкурентних переваг та прихильного ставлення зі сторони споживачів/мешканців/співвласників багатоквартирних будинків, що на сьогодні неможливо без підтвердження кваліфікації своїх фахівців. Та ще й не забувайте, що професійна атестація є вже законодавчою вимогою з 01 січня 2019 р..

Дійсно, світова практика свідчить, що рівень компетентності персоналу в житловій сфері на сьогодні стає запорукою надання безпечних і якісних послуг. Саме цього прагнуть мешканці, тому саме на це має бути спрямована діяльність професійних управителів. Дотримання законодавчих вимог та формування певної культури надання якісних послуг стає нарешті в Україні такою собі візитівкою адекватного та відповідального управителя.

**Андрій Нікончук, керівник Асоціації професійних управителів
нерухомості України, к.ю.н., м. Київ**

16. Що спонукало Вас отримати сертифікат «менеджера (управителя) житлового будинку (групи будинків)»?

На це запитання отримано 201 відповідь. З тих, хто відповів, більшість (69%) отримали сертифікат за власним бажанням. Ще по 15% зазначили, що їм наказало керівництво або виникла необхідність проходження конкурсу (рис. 3.21).

Власноруч респондент(к)и надали такі відповіді:

- вважаю, що в своїй професії, маю бути кваліфікованим;
- вимога законодавства;
- відкриття своєї компанії.

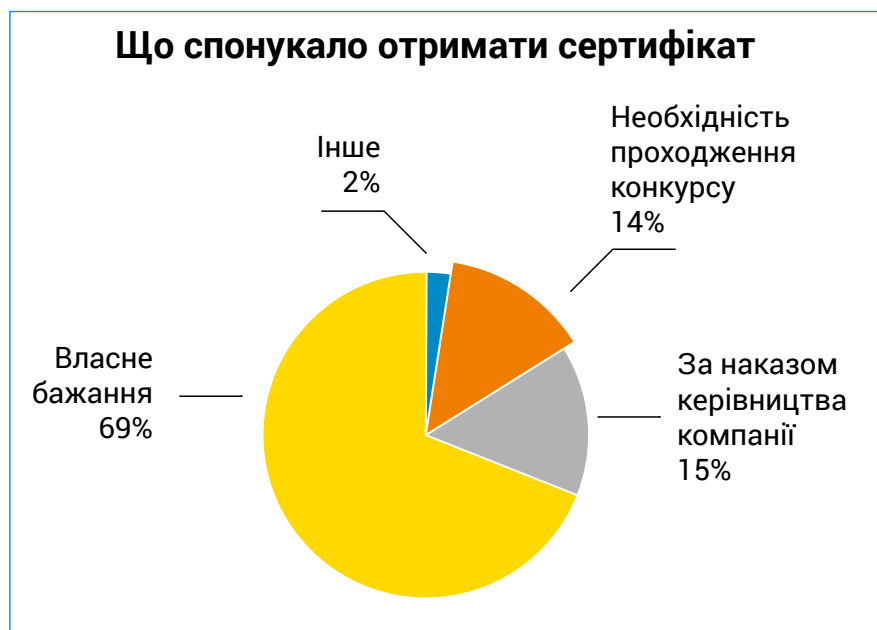


Рисунок 3.21 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Що спонукало Вас отримати сертифікат менеджера (управителя) житлового будинку (групи будинків)», %

17. Як відзначилося отримання кваліфікаційного сертифіката на Вашій професійній діяльності?

Третина з 201 респондента/ки, які відповіли на це запитання, зазначила, що в них відбулося кар'єрне зростання; ще третина відмітила, що створила власне підприємство; 38% опитаних вказали, що змін в професійній діяльності не відбулося (рис. 3.22).

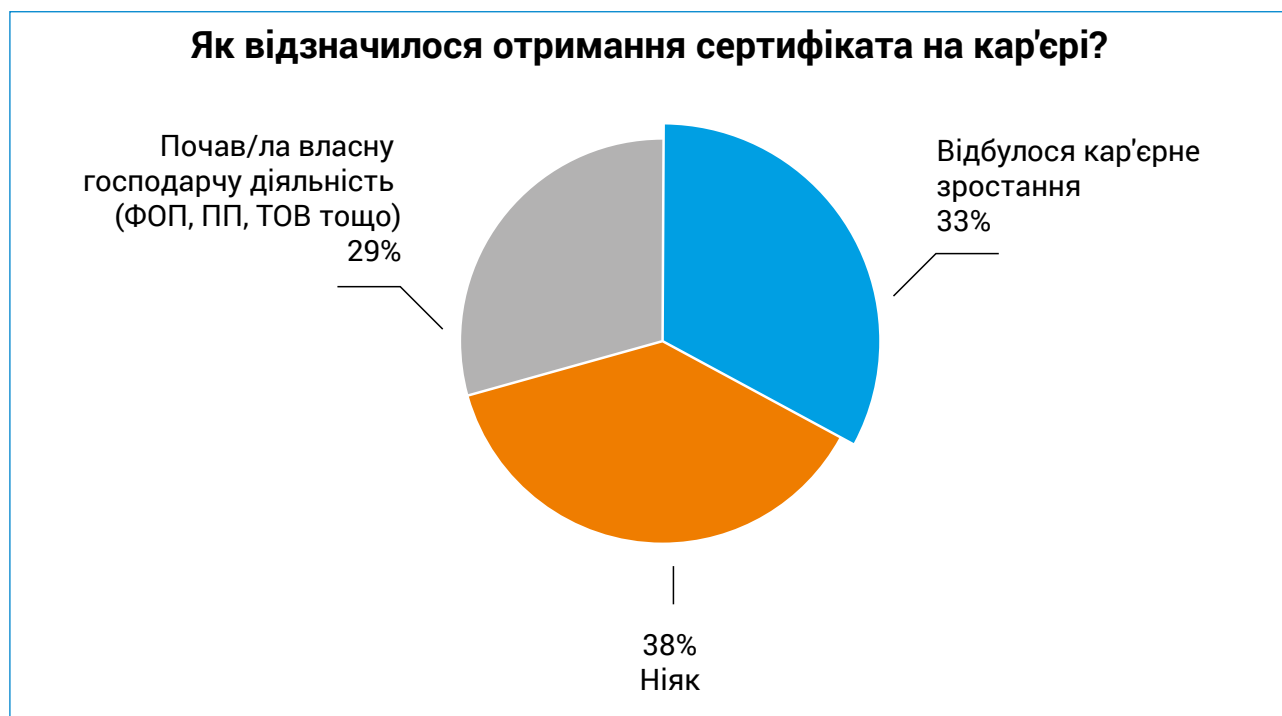


Рисунок 3.22 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Як відзначилося отримання кваліфікаційного сертифіката на Вашій професійній діяльності?», %



Я влаштувалася на роботу завдяки тому, що я пройшла навчання, здала іспит і отримала кваліфікаційний сертифікат «менеджера (управителя)». Мені подзвонили і запропонували цю посаду. Зараз я – завідувача господарським відділом в будинку-музеї Марії Заньковецької. Це будинок зі всіма притаманними будинку питаннями: пожежна безпека, водопостачання, електрика, все, крім ліфта. Я єдина в нашому відділі маю сертифікат, і це не лише моя конкурентна перевага, а й реальне підтвердження моїх вмінь та знань. Сертифікація управителів повинна бути обов'язковою!

**Світлана Омел'яненко, завідувача господарським відділом
в будинку-музеї Марії Заньковецької, м. Київ**

18. Чи передувало Вашій професійній атестації навчання?

92% менеджерів (управителів) житлового будинку (групи будинків) перед отриманням сертифікату проходили навчання (3.23).



Рисунок 3.23 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання
«Чи передувало Вашій професійній атестації навчання?», %



Експерти ЕМАУ взяли за основу принциповий підхід – управління будинками має здійснюватися виключно на професійній основі. Саме цього принципу колектив ГС «ЕМАУ» невинно дотримується під час реалізації різних проектів.

Фахівці ЕМАУ у 2013 р. стали ініціаторами і розробниками «Навчально-тематичного плану для підготовки/перепідготовки спеціалістів в сфері управління житловою нерухомістю та керівників управляючих компаній», який був створений та оприлюднений як один з результатів проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг». Даний проект було ініційовано та реалізовано ЕМАУ у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні.

Ольга Максименко,
президент ГС «Експертна Міжгалузева Асоціація України» (ЕМАУ), м. Київ

19. Наскільки корисним Ви вважаєте своє навчання? Оцініть, будь ласка, від 1 до 5, де 1 – взагалі не корисно, 5 – дуже корисно

На це запитання отримано 185 відповідей, 76% з яких поставили оцінку «5» – дуже корисно (рис. 3.24).

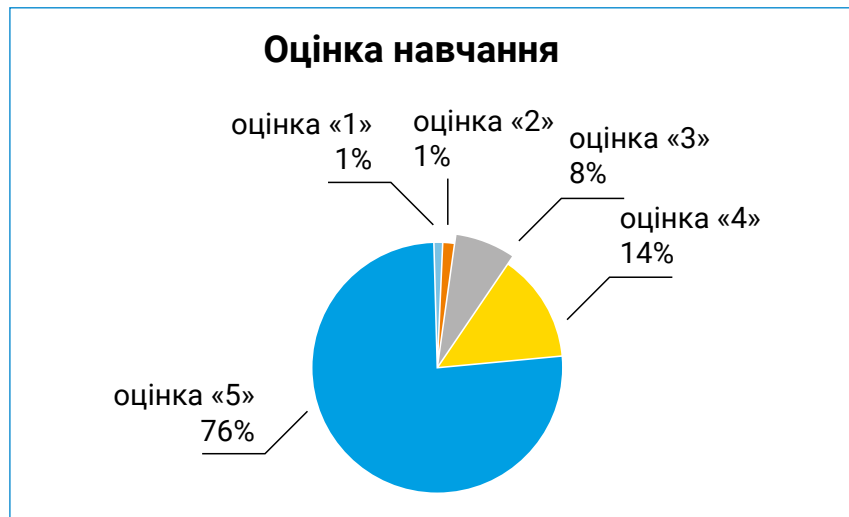


Рисунок 3.24 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Наскільки корисним Ви вважаєте своє навчання? Оцініть, будь ласка, від 1 до 5, де 1 – взагалі не корисно, 5 – дуже корисно», %



Управитель повинен йти в ногу з часом і мати всі необхідні знання. Почавши працювати, я згадала все, чого мене вчили, все ДСТУ. Найбільше в навчанні сподобалось те, що тренери мають глибокі теоретичні знання та практичний досвід роботи в сфері ЖКГ. Простий приклад. Здається, помити підлогу – що ж простіше? Але і тут треба володіти спеціальними знаннями: знати, які засоби треба купити, для чого вони призначені, в яких дозах їх використовувати тощо.

**Світлана Омел'яненко, завідувача господарським відділом
в будинку-музеї Марії Заньковецької, м. Київ**

20. Чи порадили б Ви проходити навчання іншим?

67% зі 185 респондентів/ок, які відповіли на це запитання, зазначили, що порадили б проходити навчання іншим, а 31% – скоріше б порадили. Не порадили б всього 2% (рис. 3.25).



Рисунок 3.25 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи порадили б Ви проходити навчання іншим?», %

Отже, 98% респондентів/ок порадили б іншим менеджерам (управителям) проходити навчання.



Сьогодні мешканці мають вибір. Якщо їх не влаштовує наша робота, то у письмовій формі вони можуть просто відмовитись від наших послуг й укласти договір з іншим управителем. Управитель має бути професіоналом.

Я вважаю, що тут, в невеликих містах або селищах, де комунальні підприємства працюють більш-менш нормально, варто обирати їх, а не приватні компанії, адже, на жаль, зараз фахівців в сфері ЖКГ не так вже й багато. Цієї професії, як й іншим, треба вчитися. Коли ОСББ тільки почали з'являтися, серед мешканців будинків знаходились люди, які хотіли самі займатися обслуговуванням будинку, бути головою ОСББ і одночасно виконувати функції управителя. Вони вважали, що в управлінні будинком немає нічого складного – лампочку поміняли й усе. Такий ось був рівень розуміння специфіки нашої роботи. Але коли вони стикнулися з реальністю – необхідність проведення підготовчих робіт, ведення технічної, фінансової документації, планування поточних і оперативних ремонтів тощо – зрозуміли, як це складно.

Скільки у нас сьогодні управителів мають відповідну освіту й пройшли курси підвищення кваліфікації, які зараз проводяться для управителів? Скільки склали кваліфікаційний іспит та одержали сертифікат управителя? Офіційно на сайті Міністерства розвитку громад та територій України зареєстровано десь 1000 людей. 1000 на всю країну! Не дивлячись на свій багаторічний досвід, я пішов на курси, пройшов навчання й отримав сертифікат.

На мою думку, потрібно розділяти групи – для людей, які навчаються «з нуля», та для більш досвідчених. Мене найбільше цікавлять юридичні аспекти, адже за роки роботи технологічні та організаційні моменти вивчав на практиці. У будь-якій професії курси підвищення кваліфікації, можна так їх назвати для нас, дуже важливі. З часом я ще раз піду на ці курси.

**Сергій Миза, управитель комунального підприємства,
м. Чорноморськ, Одеська обл.**

21. Чи вважаєте Ви запровадження професійної атестації обов'язковою умовою підвищення якості надаваних послуг?

Більшість респондентів/ок зазначила, що вважає запровадження професійної атестації обов'язковою умовою підвищення якості надаваних послуг (рис. 3.26).

Чи є професійна атестація обов'язковою умовою підвищення якості послуг?



Рисунок 3.26 –
Розподіл відповідей
респондентів/ок на
запитання «Чи вважаєте
Ви запровадження профе-
сійної атестації обов'яз-
ковою умовою підви-
щення якості надаваних
послуг?», %



Ми бачимо, що в управління будинками сьогодні приходять люди, які хочуть щось змінити. Але у них немає освіти, немає навичок, є тільки бажання. Їм потрібно допомагати, вони повинні отримувати знання, вони повинні бути сертифіковані. Керівники управляючих компаній повинні бути сертифіковані. Адже чим більше буде вік експлуатації житлових будинків, тим більше вони будуть руйнуватися, і просто сама по собі проблема не розчиниться. Нам потрібно буде визначати ступінь зносу будинку, як і що ремонтувати, потрібні будуть професіонали, а «хороша людина» – не професія.

Валерій Штефанець, управитель багатоквартирними будинками, м. Одеса

22. Які знання є найбільш цінними та затребуваними на сьогодні в Вашій професії (множинний вибір)?

Було отримано 449 відповідей, що склало 114% вибірки. Два найбільш актуальних питання, які відмітила більшість респондентів/ок, – знання законодавства (51%) та знання технічних питань для обслуговування інженерних мереж (40%) (рис. 3.27).



Рисунок 3.27 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Які знання є найбільш цінними та затребуваними на сьогодні в Вашій професії», %

Серед варіантів, які були надані власноруч:

- ведення документації як ФОП;
- «секрети» ефективної комунікації з забудовниками.



Управитель – дуже різнопланова професія, яка вимагає знань у всіх сферах: економіка, інженерія, менеджмент, фінанси, право, психологія, ораторське мистецтво тощо. Необхідно орієнтуватися у всіх цих питаннях хоча б відсотків на 10-15, тоді можна говорити про грамотне управління.

Сертифікація потрібна не тільки управителю, а й голові ОСББ. Не можна брати на ці посади людей «з вулиці», бо вони «хороші», або тому що людина вже на пенсії та має багато вільного часу, або зараз не працює. Така людина відповідає за безпеку значної кількості людей, за їх побут та комфорт, і навіть за їхнє життя аж до кримінальної відповідальності.

**Артем Ланской, голова ОСББ,
Буча, Київська обл.**

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО БЛОКУ:

Результати дослідження свідчать, що на сьогодні простежується достатньо відповідальне ставлення управителів до компетенції спеціалістів, зайнятих в сфері надання послуг з управління житловими будинками. Більшість осіб, які вважають професійну діяльність з управління житлом для себе основною, «увійшли» в цю професію вперше (понад 60% опитаних), що пояснює підвищену зацікавленість у навчанні.

Виявлено три основні причини отримання професії «управитель» – нові можливості в сфері ЖКГ, зміна життєвих обставин та робота в цій сфері в попередні роки.

Два найбільш актуальних питання, у вивченні яких зацікавлена більшість респондентів/ок, – знання законодавства та знання технічних питань для обслуговування інженерних мереж.

Результати такого навчання є підставою для проходження в подальшому професійної атестації (сертифікації персоналу) за професією «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)». Половина опитаних респондентів/ок мала сертифікат менеджера-управителя багатоквартирного будинку, зареєстрований в Міністерстві розвитку громад та територій України.

Також слід підкреслити, що більшість опитаних управителів (69%) пройшли професійну атестацію (сертифікацію персоналу) за власним бажанням, а більше половини (56%) водночас з цим вважає, що запровадження професійної атестації є обов'язковою умовою підвищення якості надаваних послуг.

Управителі зазначили, що після сертифікації в них відбулося кар'єрне зростання або вони створили власне підприємство.

Можна стверджувати, що в цілому існує суспільний запит на налагодження системи навчання, підготовки та перепідготовки фахівців в житловій сфері.

гарантія
якості
договірні відносини

партнерство
та співпраця

вартість послуги
відповідальність
рішення загальних зборів

послуга з управління
права та обов'язки

Розділ IV.
КІЛЬКІСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ.
«РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ
СПІВВЛАСНИКІВ
БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ»

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
відповідність нормам

комунікація
підвищення довіри
контроль якості

задоволеність
споживача

побудинковий облік
співвласники
багатоквартирного
будинку

Розділ IV. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ

Опитування співвласників БКБ проводилося з метою вивчення досвіду співпраці із управителями/УпрК та визначення ставлення й рівня довіри населення до такої форми управління. Опитування проводилося на базі онлайн анкети. Було опитано дві великі групи респондентів/ок:

- мешканці/співвласники багатоквартирних будинків, які користуються послугами управителя/УпрК (1885 респондентів/ок);
- мешканці/співвласники багатоквартирних будинків, які не користуються послугами управителя/УпрК (1457 респондентів/ок).

Запитання анкети було розбито на окремі блоки для кожної групи:

для першої групи (мешканці, які користуються послугами управителя/УпрК):	для другої групи (мешканці, які не користуються послугами управителя/УпрК):
Блок 1. Визначення рівня задоволеності послугами, що надаються управителем/УпрК;	Блок 1. Визначення рівня задоволеності співвласників/мешканців управлінням багатоквартирним будинком;
Блок 2. Проблеми, з якими стикаються мешканці під час співпраці з управителем/УпрК;	Блок 2. Готовність співвласників/мешканців багатоквартирного будинку найняти управителя/УпрК.
Блок 3. Фінансові питання «очима споживачів»;	
Блок 4. Взаємодія та комунікації співвласників БКБ з управителем/УпрК;	



Шановний респонденте, чи знаєте Ви, що сьогодні є можливість обрати управителя/управляючу компанію для обслуговування та утримання Вашого будинку?

На перше запитання відповідали всі учасники/ці опитування. Відповіді свідчать про доволі високий рівень обізнаності про інститут управителя багатоквартирного будинку. Зовсім не знають про нього лише 15% всіх опитаних (рис. 4.1).

Чи знаєте Ви про можливість обрати управителя/УпрК?



Рисунок 4.1 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи знаєте Ви, що сьогодні є можливість обрати управителя/управляючу компанію для обслуговування та утримання Вашого будинку?», %

4.1. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ МЕШКАНЦІВ/СПІВВЛАСНИКІВ БКБ, ЯКІ МАЮТЬ УПРАВИТЕЛЯ/УПРАВЛЯЮЧУ КОМПАНІЮ (перша група)

Серед опитаних мешканців багатоквартирних будинків першої групи (1885 респондентів/ок 39% зазначили, що їх будинок обслуговується та утримується управляючою компанією; 23% відповіли, що комунальним підприємством, з яким було укладено договір за результатами проведеного конкурсу; 22% зазначили, що в них ОСББ, але укладений договір з управителем/управляючою компанією; 16% зазначили, що послуги з управління надає ФОП-управитель (рис. 4.2).



Рисунок 4.2 – Розподіл відповідей респондентів/ок першої групи на запитання «Скажіть, будь ласка, хто зараз здійснює управління (обслуговування та утримання) Вашим будинком?», %

БЛОК 1. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПОСЛУГАМИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ УПРАВИТЕЛЕМ/УпрК

1. Як довго Ви користуєтесь послугами управителя/управляючої компанії?

Як свідчать результати опитування I-ої групи, спостерігається стабільне зростання кількості мешканців багатоквартирних будинків, які звертаються до управителів/УпрК. Так, найменше респондентів/ок (21%) користуються такими послугами більше 4-х років, а менше року користуються послугами управителя/УпрК чверть опитаних (рис. 4.3). В розрізі розміру міст, можна побачити певну закономірність: чим більшим є розмір міста, тим меншою є частка будинків, які користуються послугою управителя/УпрК менше року (рис. 4.4).

Термін користування послугами управителя/УпрК

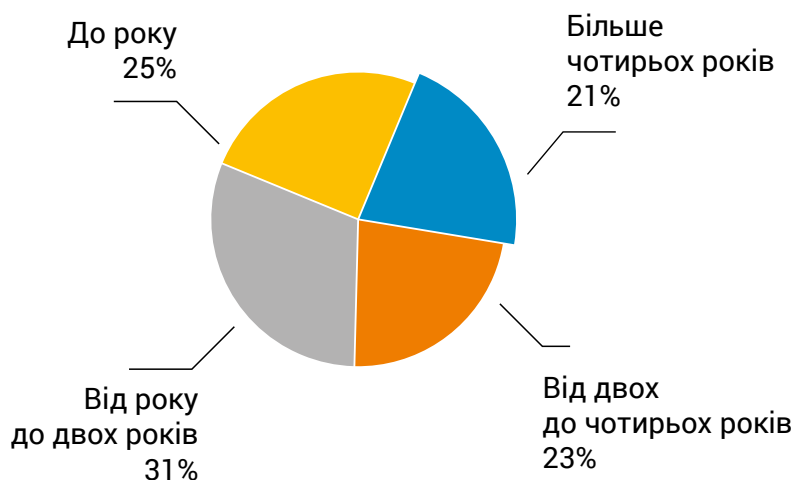


Рисунок 4.3 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Як довго Ви користуєтесь послугами управителя/управляючої компанії?», %

Співвідношення розміру міста та терміну користування послугою управління

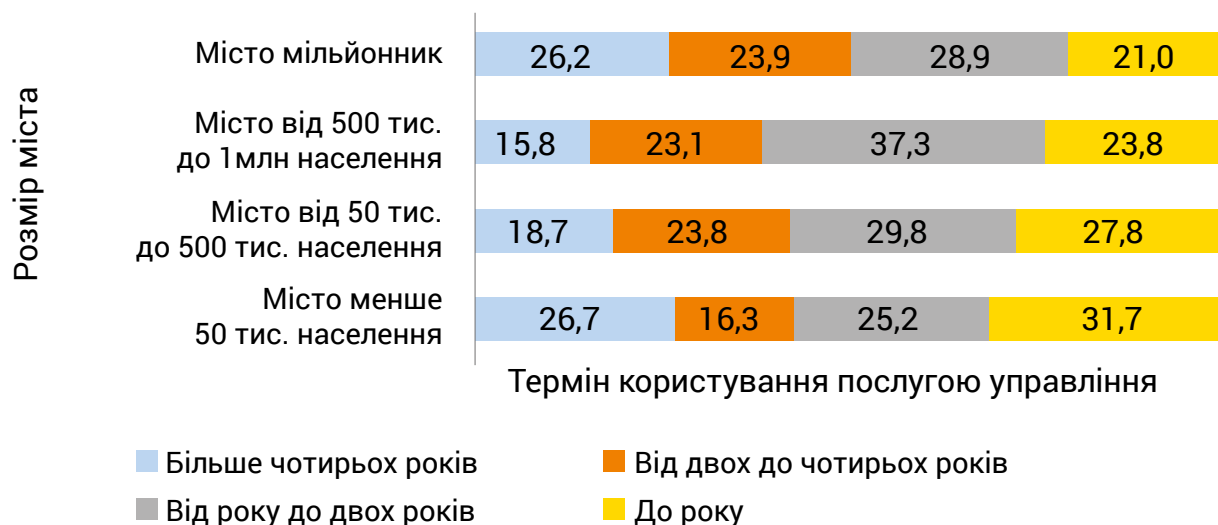


Рисунок 4.4 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Як довго Ви користуєтесь послугами управителя/управляючої компанії?» за розміром міста, %

Послугами управителя/управляючої компанії користуються мешканці всіх типів будинків, але саме за останні 2 роки управителів почали залучати найактивніше.

2. Як мешканці Вашого будинку знайшли управителя/управляючу компанію?

23,7% респондентів/ок зазначили, що управитель/УпрК сама запропонувала свої послуги (рис. 4.5). За рекомендацією мешканців інших будинків управителя/УпрК обрали 18,1% опитаних. На третьому місці за частотою згадування варіант, коли ініціативна група будинку знайшла та запропонувала мешканцям/співвласникам управителя/управляючу компанію – 15,1%.

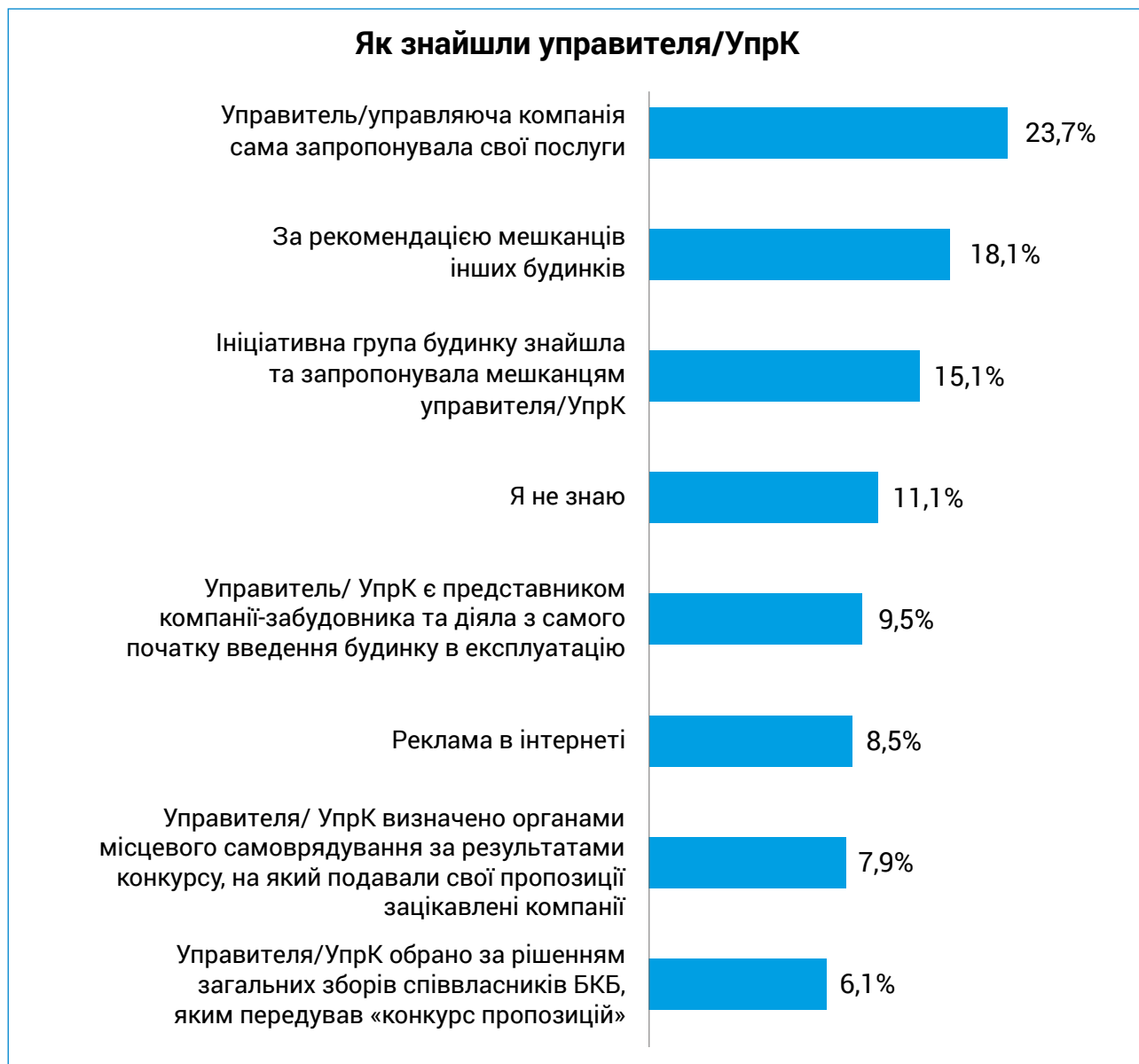


Рисунок 4.5 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Як мешканці Вашого будинку знайшли управителя/управляючу компанію?», %

У розрізі регіонів можна спостерігати певні особливості (Додаток 1, табл. 1). У Східному регіоні більше довіряють рекомендації мешканців інших будинків при виборі управителя/УпрК, ніж в інших регіонах. У Західному регіоні частіше, ніж в інших регіонах, управитель/УпрК самі пропонують свої послуги. У Центральному регіоні частіше забудовники пропонують мешканцям управителя/УпрК.

3. На який термін укладено договір на управління багатоквартирним будинком з управителем/управляючою компанією?

Більшість респондентів/ок зазначила, що договір укладено на термін більше року (рис. 4.6).

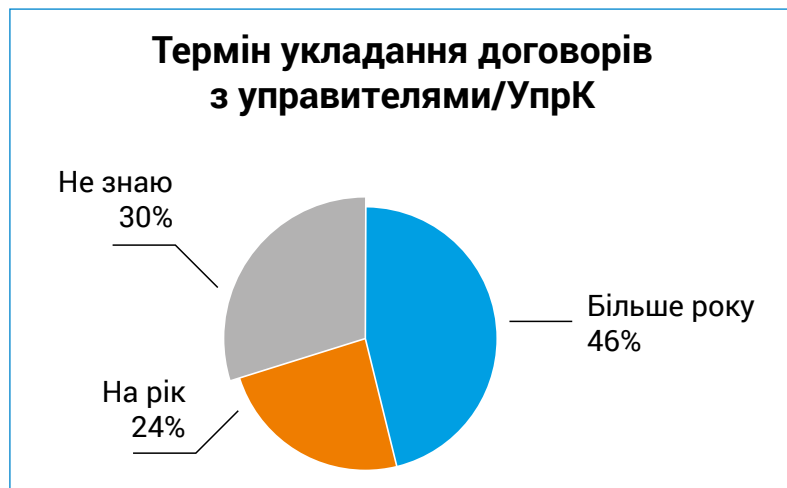


Рисунок 4.6 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «На який термін укладено договір на управління багатоквартирним будинком з управителем/управляючою компанією?», %

Чим більшим був розмір міста, тим більшою була частка мешканців багатоквартирних будинків, які укладали договір на термін більше року (рис. 4.7).

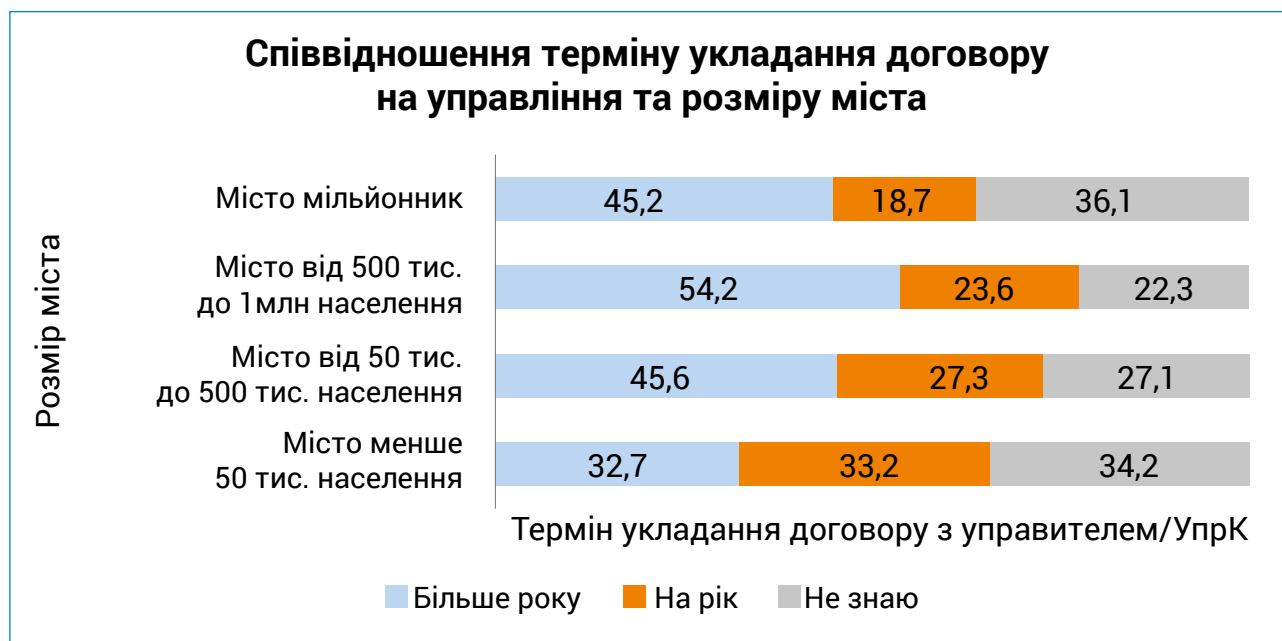


Рисунок 4.7 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «На який термін укладено договір на управління багатоквартирним будинком з управителем/управляючою компанією?» за розміром міста, %

Майже половина опитаних укладають договір з управителем/управляючою компанією на термін більше року, що свідчить про готовність мешканців/співвласників багатоквартирного будинку до тривалих партнерські взаємовідносин з професійним надавачем послуг з утримання та обслуговування багатоквартирного будинку. В більшості випадків такі договори укладаються у великих містах.

4. Чи задоволені Ви якістю роботи управителя/управляючої компанії?

Дві третини опитаних задоволені або частково задоволені роботою управителів/УпрК, з якими уклали договори, а саме приватних управляючих компаній та ФОПів (рис. 4.8, рис. 4.9). Найменша частка задоволених респондентів/ок мешкає в будинках, які управляються комунальним підприємством, з яким було укладено договір на обслуговування за результатами конкурсу. Чим більшим є місто, тим вищий рівень задоволеності мешканців/співвласників послугою з управління багатоквартирним будинком (рис. 4.10). Крім того, чим коротший термін договірних відносин з управителем/УпрК, тим вищим є рівень задоволеності респондентів/ок (рис. 4.11). Так, найбільш задоволеними співпрацею є співвласники БКБ, які співпрацюють із управителем/УпрК до року.

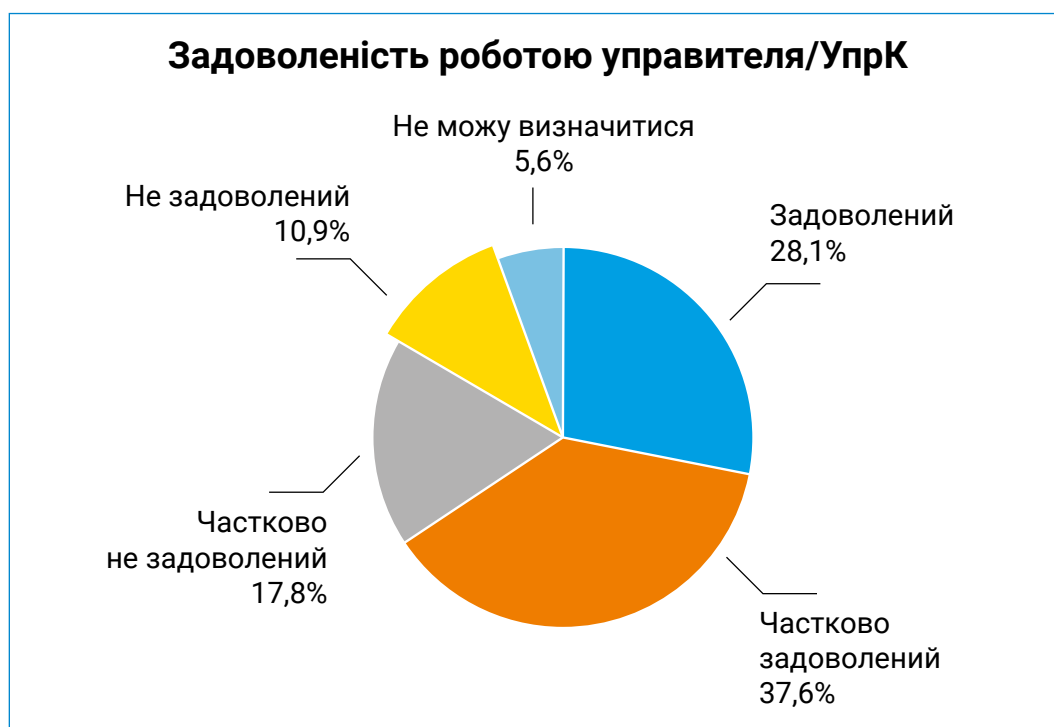


Рисунок 4.8 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви якістю роботи управителя/управляючої компанії?», %



Рисунок 4.9– Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви якістю роботи управителя/управляючої компанії?» за формою управителя, %

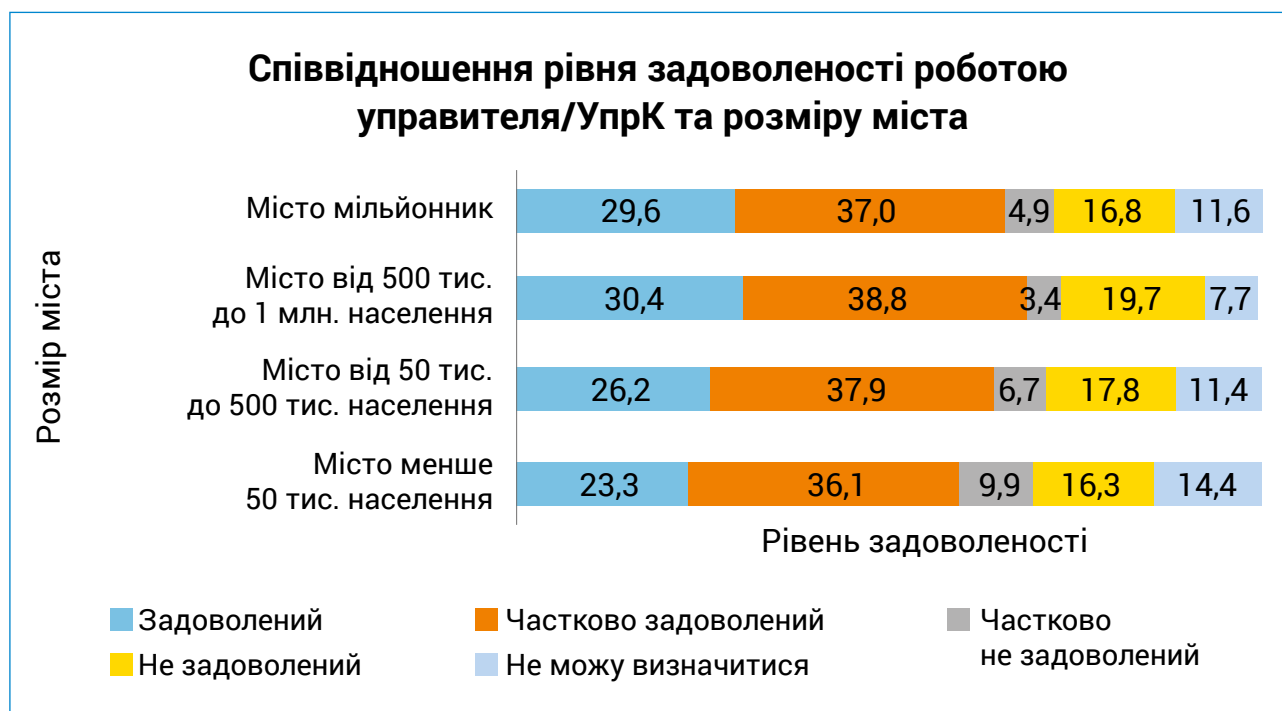


Рисунок 4.10 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви якістю роботи управителя/управляючої компанії?» за розміром міста, %

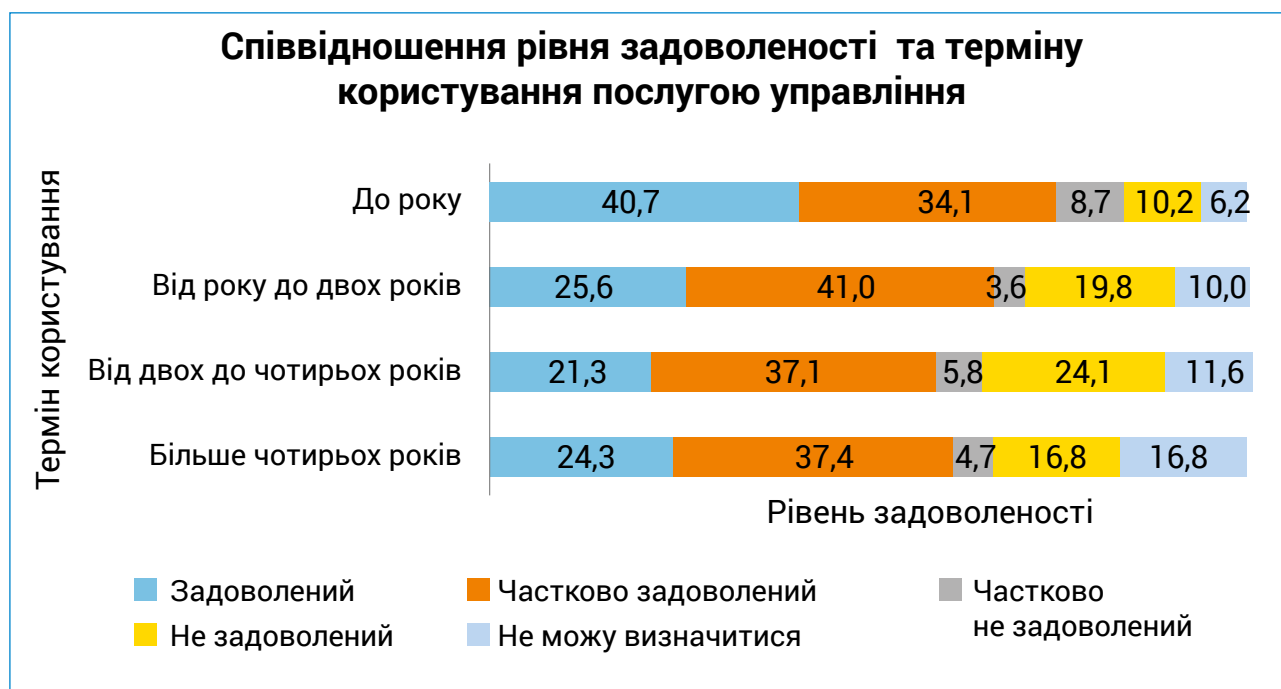


Рисунок 4.11 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви якістю роботи управителя/управляючої компанії?» за терміном отримання послуг, %

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО БЛОКУ:

Спираючись на дані дослідження, можна стверджувати, що за останні два роки перехід до нової моделі відносин в сфері управління житловим фондом неабияк пожвавився. Більше половини опитаних мешканців БКБ зазначили, що звернулись за наданням послуги з управління багатоквартирного будинку до управителя лише протягом останніх двох років, тобто після прийняття низки законів, що «запустили» нові підходи в управлінні житлом, а саме: побудову взаємодії між мешканцями/співвласниками та управителем на договірних засадах.

Мешканці великих міст значно раніше розпочали опановувати визначені в законодавстві нові інструменти управління спільною сумісною власністю (багатоквартирними будинками) та використовувати нові можливості.

Тим не менш, навіть в умовах необхідності переходу до нової моделі управління в житловій сфері, в суспільстві простежується стійкий рівень прихильності до вже існуючих взаємовідносин, що склалися у попередні роки. Так, обираючи форму управління своїми будинками «через управителя», співвласники цих будинків віддають перевагу комунальним підприємствам з обслуговування житлового фонду (майже чверть по всіх регіонах), укладаючи з ними договір після проведення конкурсу.

Переважна більшість опитаних (частково) задоволені роботою управителів/УпрК – приватних управляючих компаній та ФОПів. Найменше задоволених роботою комунальних управляючих компаній. Чим більше місто та коротший термін співпраці з управителем/УпрК, тим вищим є рівень задоволеності респондентів/ок.

Дані дослідження свідчать, що на сьогодні управителі/УпрК займають на ринку управління житлом активну позицію, пропонуючи свої послуги мешканцям/співвласникам багатоквартирних будинків. Чверть з опитаних зазначили, що укладання договору з управителем та налагодження партнерських стосунків відбулось з ініціативи управителя/УпрК.

З іншої сторони, спостерігається й зустрічна активність мешканців/співвласників, які опікуються питаннями управління своїм багатоквартирним будинком, але ще не готові або не мають бажання чи можливості здійснювати це своїми силами. Такі співвласники багатоквартирних будинків, визначивши форму управління будинком «через управителя» як найбільш прийнятну для себе, ініціюють процеси пошуку та обирання управителя/УпрК через канали, що викликають довіру у більшості співвласників.

Третина опитаних обрали управителя/УпрК за рекомендацією мешканців інших будинків або пристали на пропозицію ініціативної групи ОСББ.

Майже половина опитаних зазначили, що уклади договори з управителем/управляючою компанією на термін більше року, що свідчать про готовність мешканців/співвласників багатоквартирного будинку до тривалих партнерських взаємовідносин з професійними надавачами послуг з утримання та обслуговування багатоквартирного будинку.

Серед тих, хто уклали договір на триваліший термін, більше половини – жителі великих міст; в містах із населенням менше 50 тисяч таких співвласників лише 33%.

Більшість опитаних повністю або скоріше задоволені співпрацею з управителем/УпрК.

Найбільша частка задоволених поточним управлінням живуть у цегляно-монолітних та монолітно-панельних будинках. Найбільша частка незадоволених проживає в «хрущовках», «брежнєвках» чи «гостинках».

БЛОК 2. ПРОБЛЕМИ, З ЯКИМИ СТИКАЮТЬСЯ МЕШКАНЦІ /СПІВВЛАСНИКИ БКБ ПІД ЧАС СПІВПРАЦІ З УПРАВИТЕЛЕМ/УпрК

5. Які проблеми виникали з управителем/управляючою компанією? (множинний вибір)

На це запитання респондент(к)и могли обирати кілька варіантів відповідей, а також надати свою. Всього було отримано 2921 відповідь, що склало 155% вибірки першої групи (рис. 4.12).



Рисунок 4.12 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання
«Які проблеми виникали з управителем/управляючою компанією?», %

Третина респондентів/ок зазначила, що проблем не виникало. Серед тих, хто стикався з проблемами, найчастіше згадувалися:

- невчасна ліквідація наявних проблем;
- невчасне виявлення проблем із станом будинку і/чи прибудинкової території;
- та невчасне реагування на звернення/скарги мешканців;

Якихось відмінностей в регіональному розрізі, за розміром населених пунктів або за типом будівель виявлено не було.

Власних варіантів відповідей було декілька:

- проблеми виникали з управляючою компанією, з якою вже не співпрацюємо;
- довго вирішуються питання;
- не затверджена ціна послуги з управління. Тариф, який затвердило КМДА, визнаний судом недійсним. Нову ціну на послугу з управління УпрК з мешканцями не затверджувала, щомісяця приходять різні суми – то 10,40 грн., то 11 грн., то 10,72 грн.

6. Якщо проблеми виникали, то яким чином вони були вирішені? (множинний вибір)

На це запитання було отримано 2041 відповідь, що склало 111% вибірки. Респондент(к)и могли також надати свій варіант відповіді. Більшість (61,8%) вказала на досягнення порозуміння через перемовини; 21,4% зазначили, що вирішують проблеми з залученням уповноважених осіб/органів (органів місцевого самоврядування, депутатів тощо); 19,2% вказали, що проблеми не вирішуються; і лише 8,5% зазначили, що проблема вирішувалась у судовому порядку (рис. 4.13).

Чим більшим був розмір міста, тим більшою виявилася частка респондентів/ок, які зазначили досягнення порозуміння через перемовини основним шляхом вирішення проблемних питань: від 58% для міст менше 50 тисяч до 76% для міст мільйонників. Зі збільшенням розміру міста, навпаки, зменшувалась частка респондентів/ок, які зазначали, що проблеми вирішуються в судовому порядку або з залученням уповноважених осіб.

Якихось відмінностей в регіональному розрізі або за типом будівель в цьому запитанні виявлено не було.

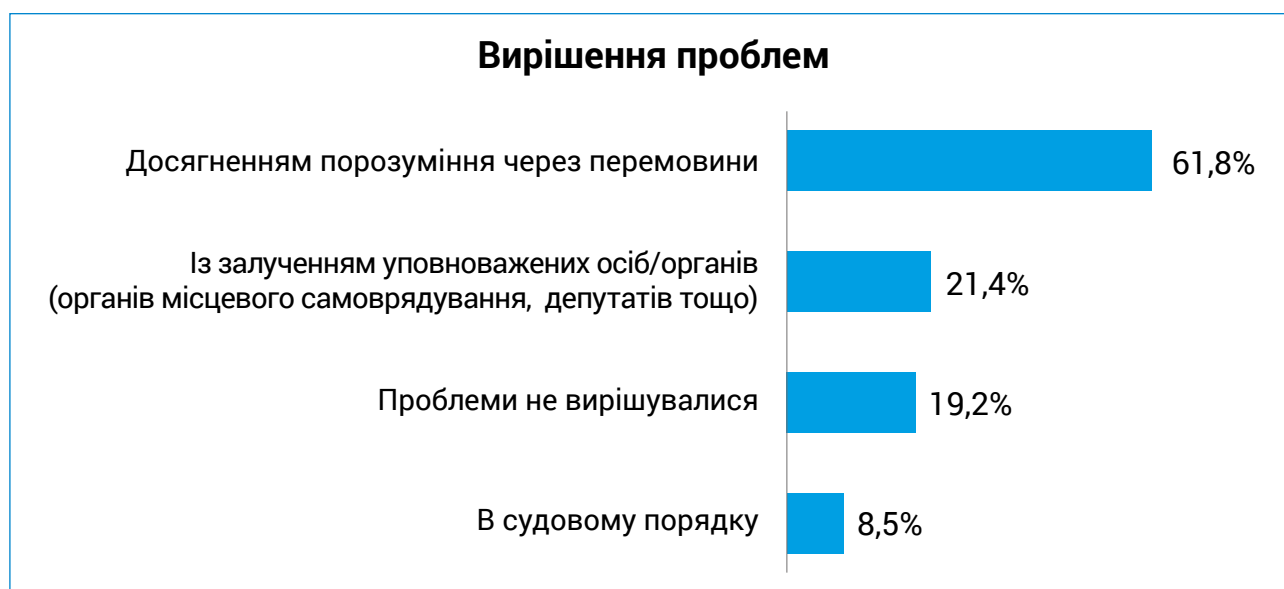


Рисунок 4.13 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Якщо проблеми виникали, то яким чином вони були вирішені?», % від всіх респондентів/ок.

Серед власних відповідей опитаних превалюючими були варіанти «Проблем не виникало» або «Все добре».

Інших варіантів було досить небагато:

- зв'язувалися з представником управляючої компанії;
- мешканці будинку проблеми вирішували самостійно;
- не беру участь в обговоренні проблем будинку.

7. Чи було поліпшено стан будинку (проведено ремонти будь-якого типу), в якому Ви проживаєте, в період з моменту введення в експлуатацію до найму управителя/управляючої компанії?

Лише 19% респондентів/ок зазначили, що стан будинку не поліпшувався до найму управителя/УпрК; майже чверть опитаних зазначили, що управитель/управляюча компанія була з моменту введення в експлуатацію будинку (4.14).



Рисунок 4.14 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи було поліпшено стан будівлі (проведено ремонти будь-якого типу), в якій Ви проживаєте, в період з моменту введення в експлуатацію до найму управляючої компанії?», %

8. Чи змінювався управитель/управляюча компанія у Вашому будинку?

Майже третина респондентів/ок відповіли, що управитель в їхньому будинку змінювався, 41% – що ні (рис. 4.15). Ще третина не слідкує за процесами, які стосуються управління будинком, що є показником пасивного ставлення значної частки мешканців до стану утримання спільної сумісної власності.

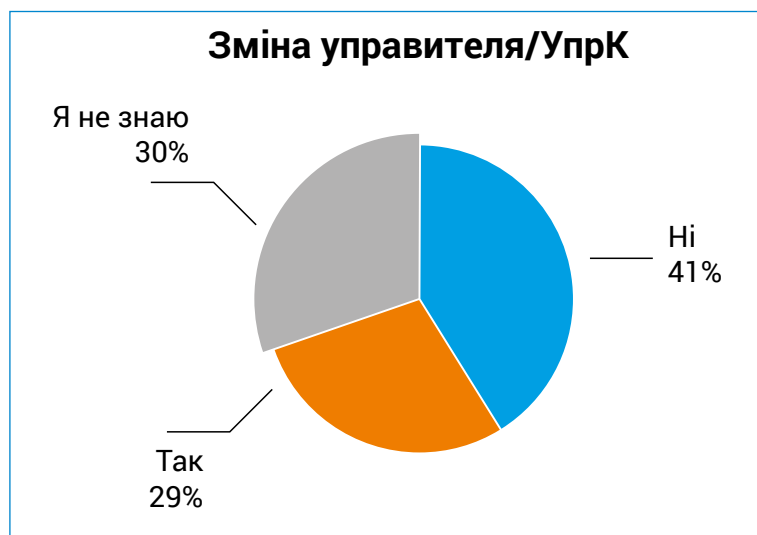


Рисунок 4.15 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи змінювався управитель/управляюча компанія у Вашому будинку?», %

9. Якщо змінювався управитель, то з якої причини ?

Це питання не було обов'язковим, на нього відповіли 546 респондентів/ок, що складає 29% вибірки (рис. 4.16).

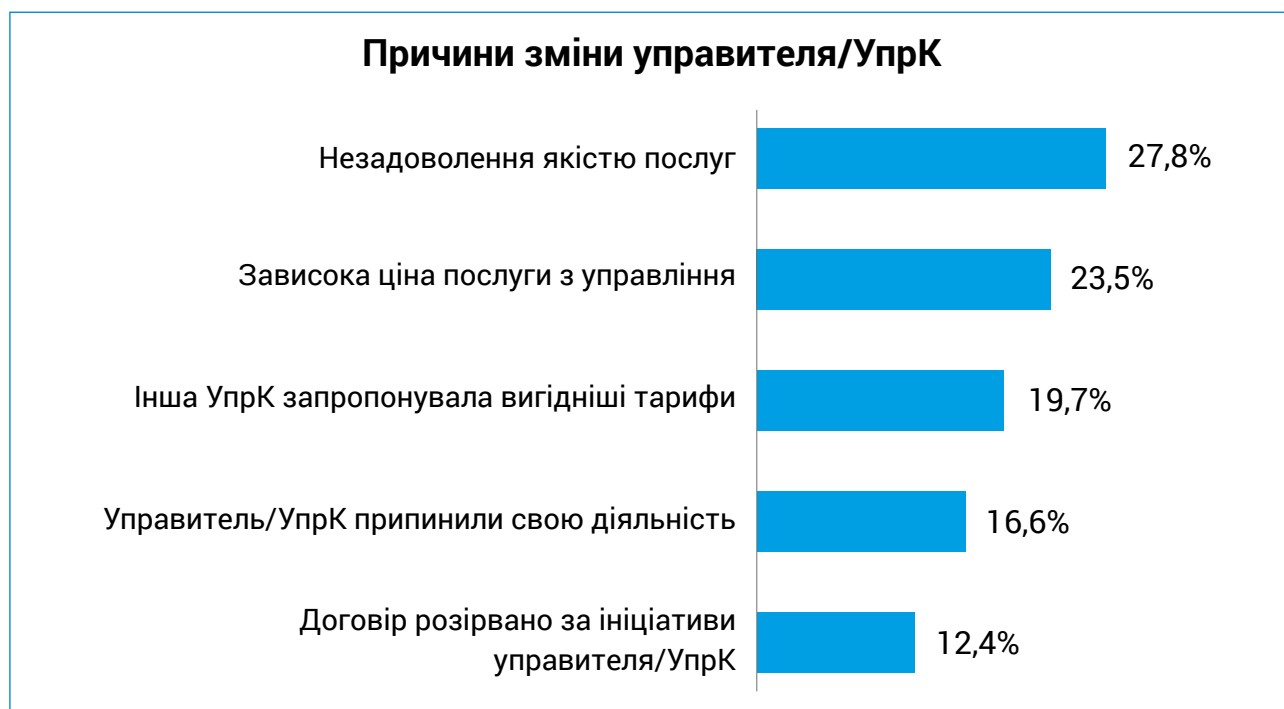


Рисунок 4.16 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Якщо змінювався управитель, то з якої причини?», %

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО БЛОКУ:

За даними дослідження третина опитаних мешканців/співвласників БКБ зазначили, що в них не виникало проблем з управителем/УпрК. Серед тих, хто зазначав, що стикався зі складнощами, найчастіше згадують претензії щодо невчасної ліквідації наявних проблем зі станом будинку та/або прибудинкової території. Також слід звернути увагу, що решта претензій до управителя/УпрК пов'язані з відсутністю зворотного зв'язку або неналежним/невчасним реагуванням на звернення з різних питань споживачів/мешканців/співвласників БКБ до управителя/УпрК, тобто з налагодженням комунікацій.

Результати даного дослідження свідчать про схильність мешканців/співвласників багатоквартирних будинків у разі виникнення проблем або непорозуміннь у стосунках з управителем/УпрК розв'язувати їх через перемовини. Тож, існує необхідність підвищення або набуття комунікативних навичок управителем, застосування різних інструментів та технологій, що сприятимуть налагодженню комунікацій. До того ж, як і управителі, для вирішення проблемних ситуацій мешканці намагаються уникати звернення до суду. Відмова від розв'язання, так би мовити, неоднозначних ситуацій в суді пов'язано з недостатнім рівнем обізнаності як щодо тонкощів законодавства, яке часто змінюється, так й щодо своїх прав та обов'язків.

Крім того, до вирішення спорів часто залучають органи місцевого самоврядування, адже вони мають прямі інструменти впливу на комунальні підприємства, тому певною мірою виконують функції «нагляду» за діяльністю цих підприємств, що, власне, й пояснює активну практику звернення до них співвласників багатоквартирних будинків.

Лише третина респондентів/ок зазначили, що в їхніх будинках змінювався управитель/УпрК. Найвагомішими причинами зміни управителя/УпрК співвласниками були названі фінансові питання, а саме: завищена вартість послуги з управління та більш вигідні пропозиції конкурентів по тарифах. Крім того, вагомою підставою для припинення договору стало незадоволення якістю послуг, що надавались управителем/УпрК. Ще у третині зазначених випадків припинення договірних відносин відбулось з ініціативи саме управителя/УпрК або через припинення управителем/УпрК господарчої діяльності.

БЛОК 3. ФІНАНСОВІ ПИТАННЯ «ОЧИМА СПОЖИВАЧІВ»

10. Чи було організоване обговорення та затвердження на загальних зборах співвласників багатоквартирного будинку кошторису на управління БКБ?

Більшість респондентів/ок (64%) зазначили, що обговорення та затвердження кошторису на управління багатоквартирним будинком було організоване на загальних зборах, але половина з них в цих зборах участі не брала (рис. 4.17).



Рисунок 4.17 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи було організоване обговорення та затвердження на загальних зборах співвласників багатоквартирного будинку кошторису на управління багатоквартирним будинком?», %

З'ясувалося, що найбільш активними є об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, які уклали договір з управителем/УпрК, – 43% в цій групі зазначили, що брали участь в обговоренні. Найменш активними є мешканці/співвласники будинків, з якими комунальне підприємство уклало договір на управління за результатами проведеного конкурсу, – лише 25% в цій групі зазначили, що брали участь в обговоренні. Більше чверті жителів цих будинків зазначили також, що обговорення та затвердження кошторису не проводилося і це найвищий показник серед всіх груп (Додаток 1, табл. 2).

11. Вкажіть, якщо знаєте, вартість послуги з управління вашого будинку, яку Ви сплачуєте за м²?

Найчастіше респонденти вказували, що сплачують за послугу з управління будинком від 5 до 10 грн. за м² (рис. 4.18).



Рисунок 4.18 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Вкажіть, якщо знаєте, вартість послуги з управління вашого будинку, яку Ви сплачуєте за м²?», %

Найбільше сплачують за послуги управителя/УпрК жителі Центрального регіону (рис. 4.19), в більшості випадків або від 10 до 15 грн., або більше 15 грн. за м². У всіх регіонах більше третини респондентів/ок сплачують за послуги управління від 5 до 10 грн. Найдорожчими послуги управління багатоквартирними будинками очікувано виявилися в містах мільйонниках (рис. 4.20), 36% жителів цих міст, які мешкають в будинках, які обслуговують управитель/УпрК, сплачують за послуги більше 10 грн. за м². Цікаво, що в містах від 500 тис. до 1 млн. таких респондентів/ок більше – 38%. Найдешевшими послуги з обслуговування БКБ виявилися в Західному регіоні – 45% опитаних зазначили, що сплачують менше 10 грн. за м². За типом будинку найдорожчими послуги з обслуговування виявилися в будинках індивідуального проекту – 23% зазначили, що вартість послуги більша за 15 грн.; ще 33% зазначили, що вартість послуг від 10 до 15 грн. (рис. 4.21). На другому місці за вартістю обслуговування цегляно-монолітні будинки та будинки старого фонду – близько 40% їх мешканців зазначили, що вартість послуг перевищує 10 грн. за м².

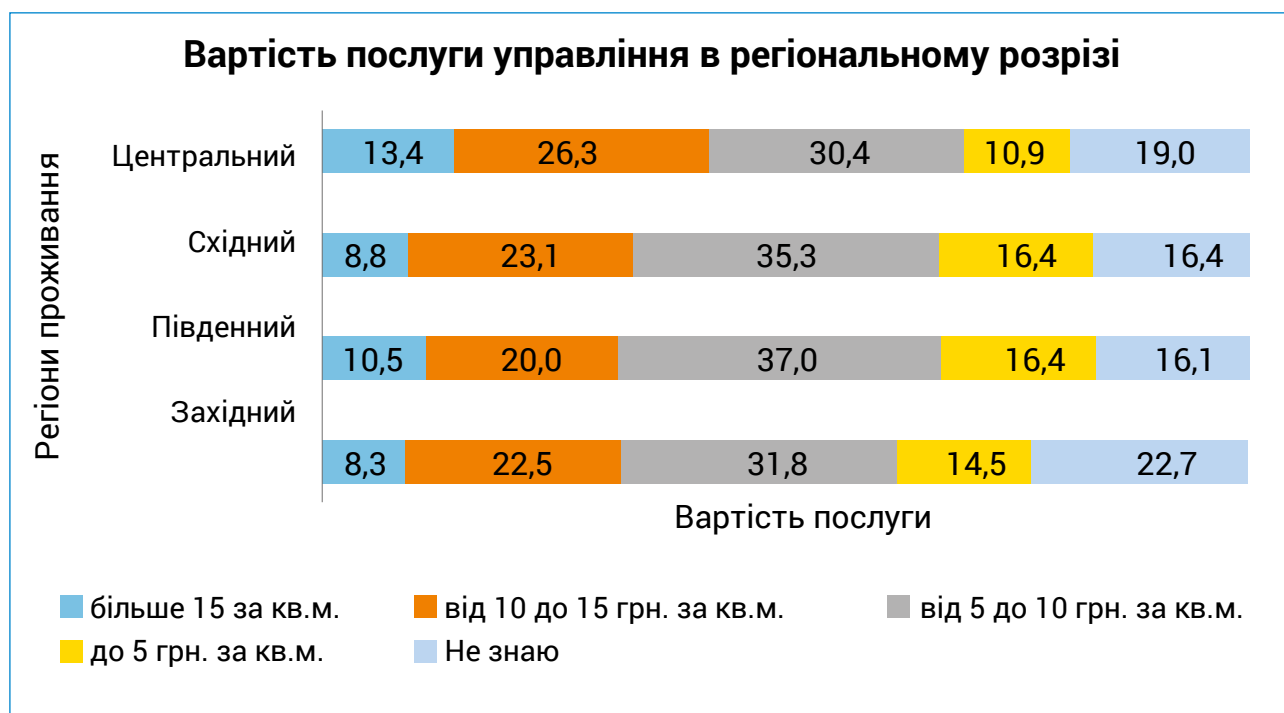


Рисунок 4.19 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Вкажіть, якщо знаєте, вартість послуги з управління вашого будинку, яку Ви сплачуєте за м²?» за регіонами, %

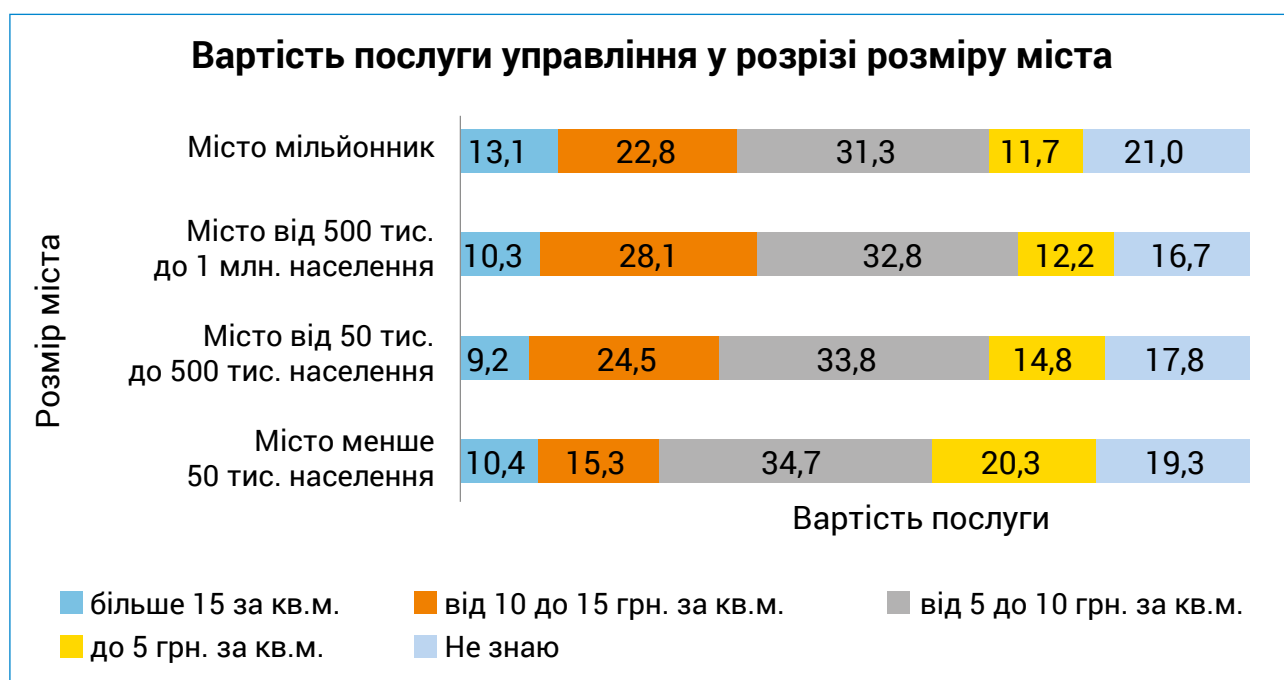


Рисунок 4.20 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Вкажіть, якщо знаєте, вартість послуги з управління вашого будинку, яку Ви сплачуєте за м²?» за розміром міст, %

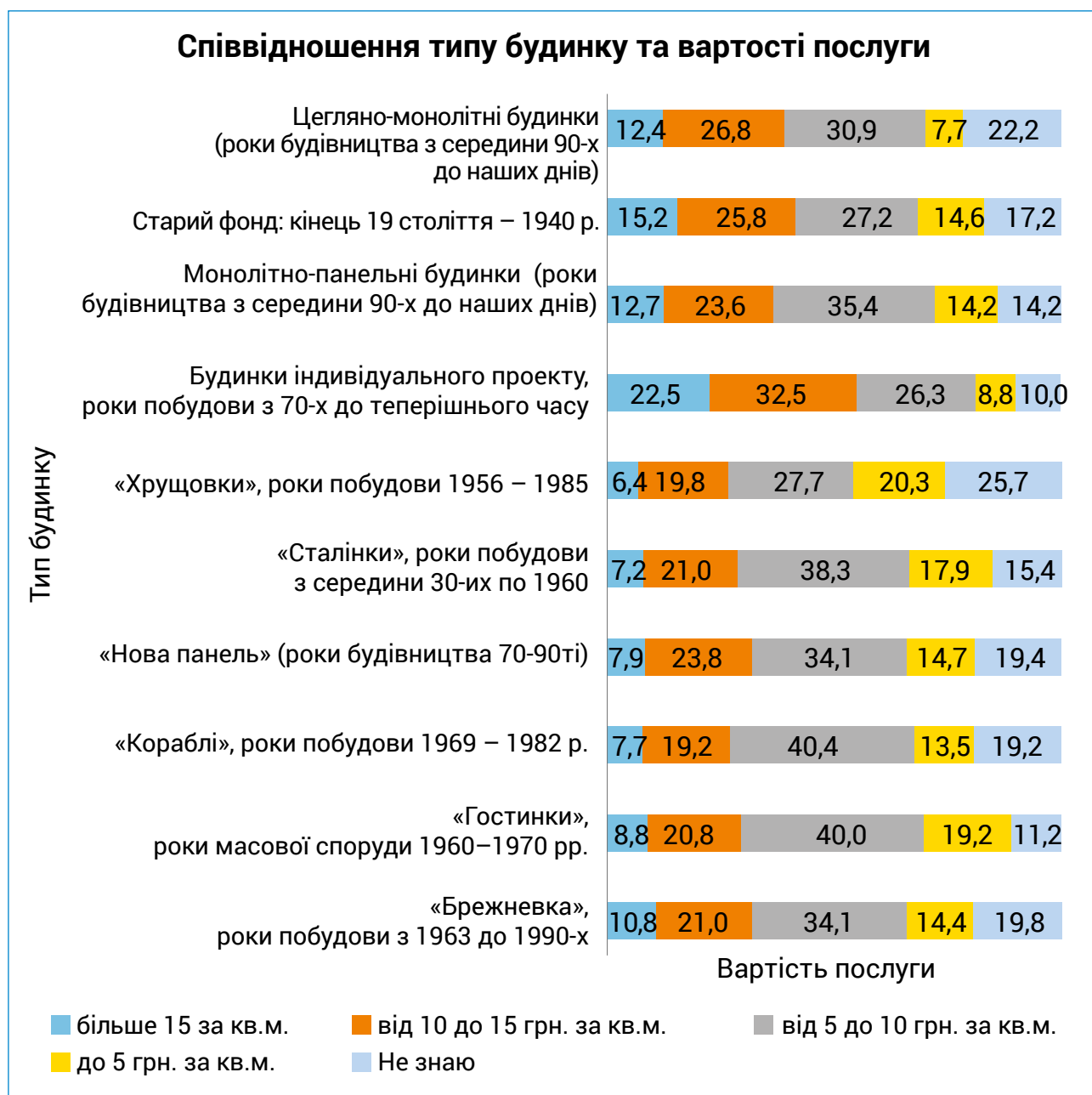


Рисунок 4.21 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Вкажіть, якщо знаєте, вартість послуги з управління вашого будинку, яку Ви сплачуєте за м²?» за типом будинку, %

12. Як, на Вашу думку, співвідноситься ціна послуги з управління БКБ з якістю наданих послуг?

Більшість респондентів/ок вважає ціну послуг з управління багатоквартирним будинком такою, що відповідає її якості (рис. 4.22). Найбільша частка респондентів/ок зазначила адекватною якості послуг ціну від 5 до 10 грн. за м² (табл. 4.1), зависокою 16% опитаних вважають ціну від 10 до 15 грн. за м², 13% – від 5 до 10 грн. за м².

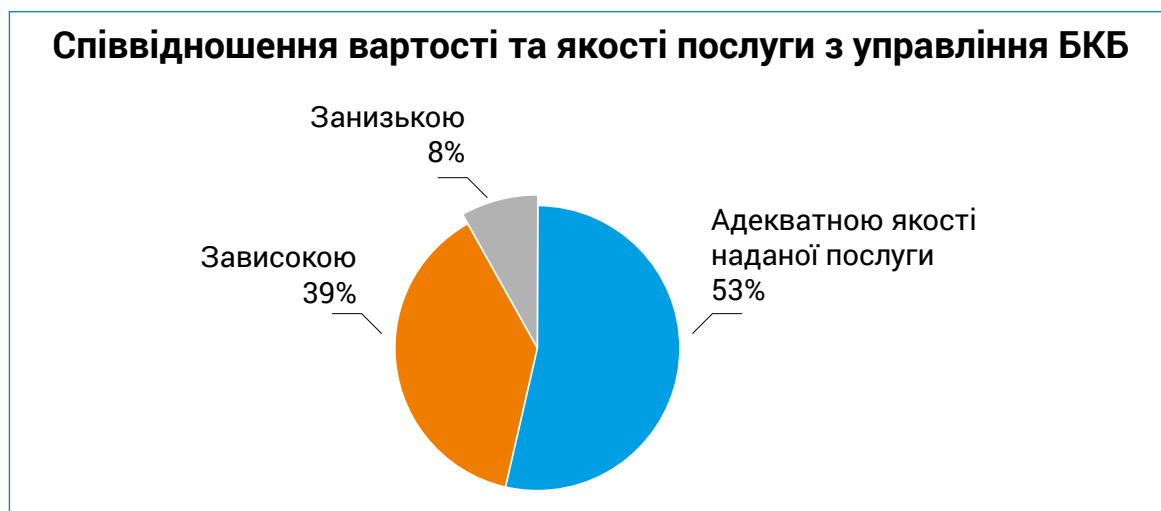


Рисунок 4.22 – Співвідношення вартості та якості послуги з управління БКБ, %

Таблиця 4.1 – Співставлення відповідей респондентів на запитання «Чи вважаєте Ви вартість послуги з управління: занизькою, зависокою, адекватно якості наданої послуги» та «Вкажіть, якщо знаєте, вартість послуги з управління вашого будинку, яку Ви сплачуєте за м².?», %

Варіанти відповіді	більше 15 грн. за м ²	від 10 до 15 грн. за м ²	від 5 до 10 грн. за м ²	до 5 грн. за м ²
Адекватною якості наданої послуги	3%	13%	25%	9%
Зависокою	9%	16%	13%	3%
Занизькою	1%	1%	2%	5%

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО БЛОКУ:

Результати даного дослідження ще раз підтвердили, що питання ціни на послуги, які на сьогодні встановлюються за домовленістю сторін (згідно чинного законодавства), є дуже чутливою темою. Більшість опитаних (53%) вважають вартість послуг адекватною її якості, 39% – зависокою, 8% – заниженою. Таким чином, невідповідність ціни послуги її якості (на думку мешканців) сукупно складає 47%, що корелюється з даними, які свідчать, що саме ця невідповідність є найчастішою причиною ініціювання мешканцями/співвласниками житлового будинку зміни/переобрання управителя/УпрК.

За даними дослідження свою участь в обговоренні та затвердженні кошторису на управління багатоквартирним будинком на загальних зборах співвласників багатоквартирного будинку підтвердили 64% опитаних; 19% зазначили, що обговорення не проводилося.

Мешканці з ОСББ є найактивнішим – 43% цієї групи брали участь в обговоренні. Такий значний відсоток участі в обговоренні та затвердженні кошторису є підтвердженням існуючої позитивної практики прийняття спільних рішень про сумісну власність мешканцями/співвласниками багатоквартирних будинків, в яких створено ОСББ.

Проте такою практикою можуть похвалитися далеко не всі будинки. В групі респондентів/ок, які уклали договір на управління з комунальними підприємствами за результатом проведеного конкурсу, майже третина зазначила, що обговорення та затвердження кошторису не проводилося, і це найбільший відсоток з усіх груп.

БЛОК 4. ВЗАЄМОДІЯ ТА КОМУНІКАЦІЇ СПІВВЛАСНИКІВ БКБ З УПРАВИТЕЛЕМ/УпрК

13. Чи берете Ви активну участь в поточній діяльності, пов'язаній з управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого багатоквартирного будинку?

Більша частка опитаних мешканців БКБ, які користуються послугами управителя/УпрК, долучаються до вирішення питань, пов'язаних з управлінням та обслуговуванням, виключно у випадку пошуку рішення власних проблем, чи не втручаються взагалі, а лише сплачують рахунки – 37,6% опитаних. Пасивну позицію займають й ті, хто присутній лише на загальних зборах – 28,5%. Активними виявилася лише третина вибірки – це мешканці БКБ, які або безпосередньо контактують з управителем/управляючою компанією для вирішення проблем, пов'язаних з обслуговуванням будинку, або є активними учасниками будь-яких процесів з управління будинком (рис. 4.23).



Рисунок 4.23 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи берете Ви активну участь в поточній діяльності, пов'язаній з управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого багатоквартирного будинку?», %

Суттєвої різниці у відповідях респондентів/ок на це запитання у розрізі регіонів, різних за розміром міст чи типів будівель виявлено не було.

Таким чином, активних мешканців багатоквартирних будинків налічується близько третини, ще третина відвідує лише загальні збори; неактивних – близько 40%.

14. Чи задоволені Ви комунікацією з управителем/управляючою компанією?

Дві третини респондентів/ок задоволені або частково задоволені комунікацією з управителем/управляючою компанією. Ще третина не задоволена або частково не задоволена. Лише 2% опитаних зазначили, що комунікація взагалі відсутня (рис. 4.24).



Рисунок 4.24 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви комунікацією з управителем/управляючою компанією?», %

За розміром міст була зафіксована одна цікава закономірність: більш високий рівень задоволеності мешканців/співвласників БКБ налагодженими комунікаціями з управителем притаманний містам більшим за розміром; чим меншим є місто, тим більшою є частка незадоволених комунікацією з управителем/управляючою компанією (рис. 4.25).

Так, у містах із населенням менше 50 тис. задоволеними та частково задоволеними такою комунікацією є трохи більше половини опитаних мешканців БКБ (51%), в той час як для міст від 50 тис. до 500 тис. ця частка складає 58%, а для міст більше 500 тис. – 64%. І навпаки, частка незадоволених рівнем комунікацій управителя/УпрК з мешканцями/співвласниками в містах більше 500 тис. складає лише 28%; в містах від 50 тис. до 500 тис. він є вищим та складає 31%, а в містах до 50 тис. він вже дорівнює 35%.

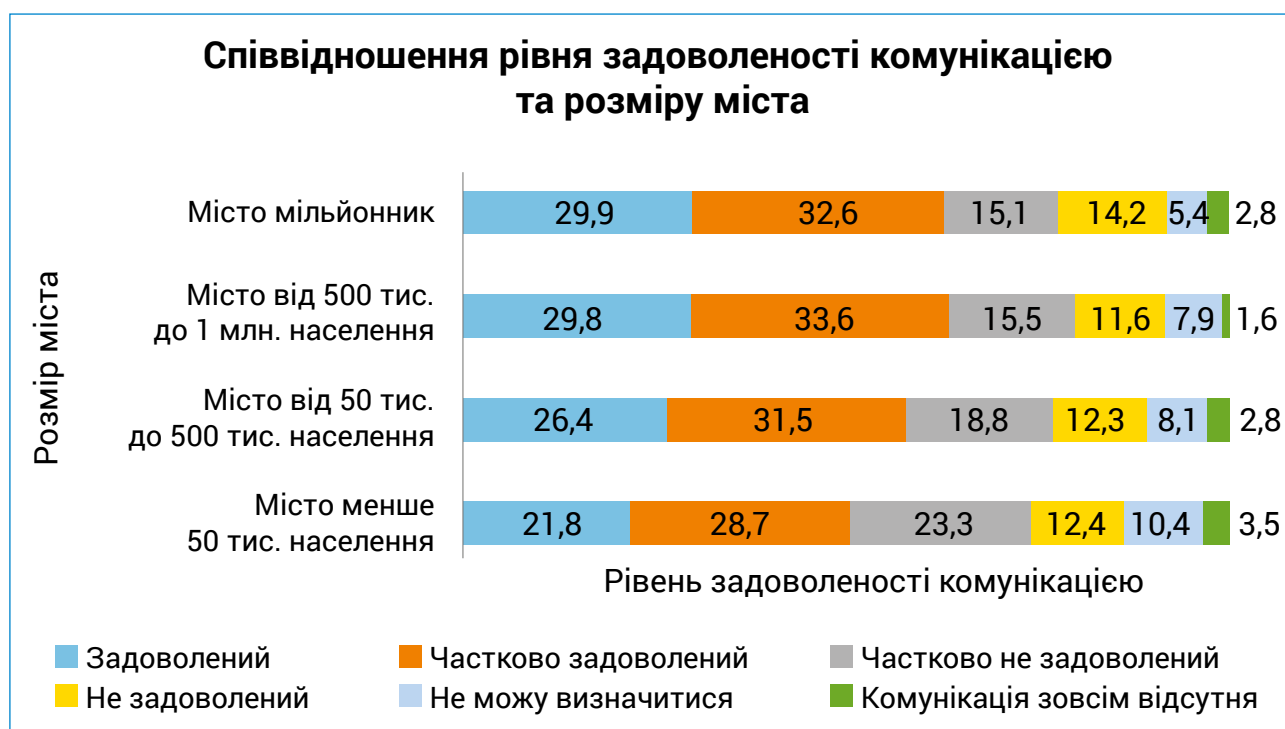


Рисунок 4.25 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви комунікацією з управителем/управляючою компанією?» за кількістю населення міст, %

Спостерігається ще одна цікава закономірність (рис. 4.26). В будинках, які обслуговуються управителем/УпрК до року, частка задоволених та частково задоволених комунікацією склала 71%. Зі зростанням терміну обслуговування будинків зменшується рівень задоволеності комунікацією з управителем/УпрК.

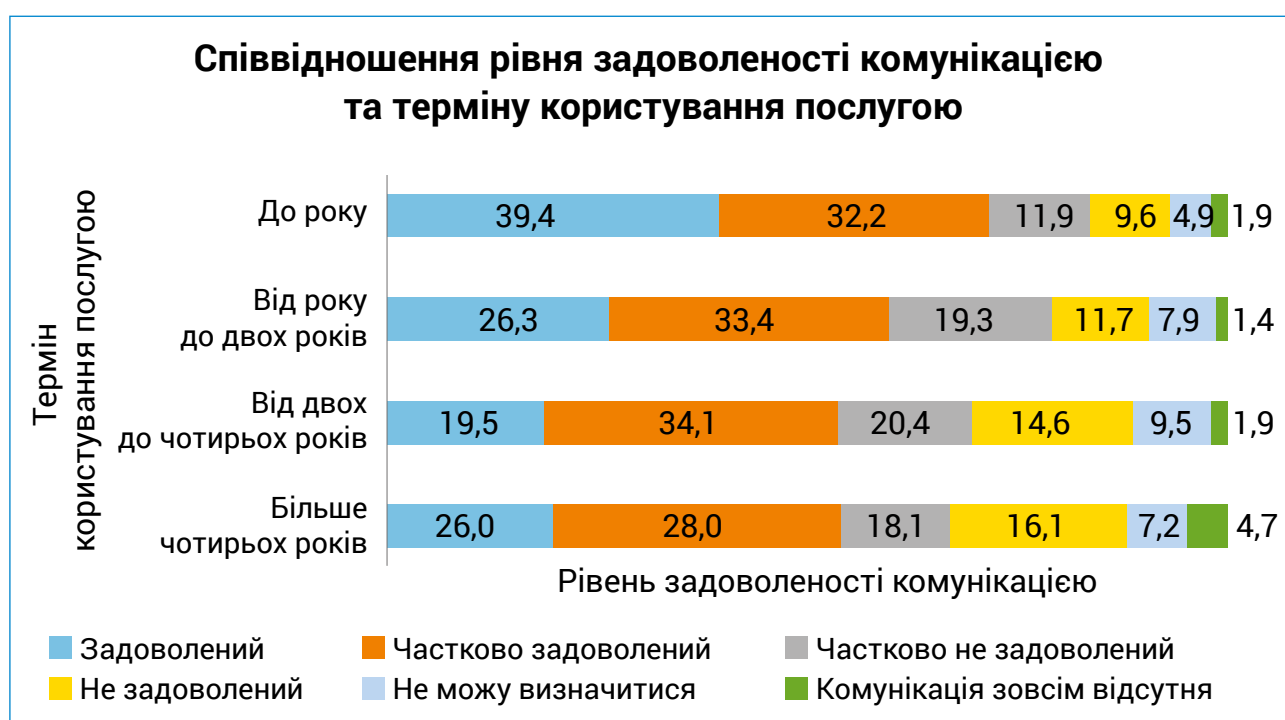


Рисунок 4.26 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви комунікацією з управителем/управляючою компанією?» за терміном обслуговування, %

15. Яким чином налагоджена комунікація мешканців Вашого будинку з управителем/УпрК? (множинний вибір)

На це запитання респондент(к)ам було запропоновано вибрати декілька відповідей з восьми запропонованих, а також надати свою. Загальна кількість відповідей – 4005 (213% вибірки). Найбільш популярним каналом комунікацій є телефонні дзвінки – 47,8%. На другому місці – чат в месенджері Viber – 39,1%, на третьому – чат в месенджері Telegram – 27,9% та дошка оголошень – 27%. Сумарно комунікації в Viber та Telegram складають 67%, що свідчить про зручність та прийнятність спілкування управителя/управляючої компанії з мешканцями будинків в месенджерах (рис. 4.27).

Зі зростанням розміру населеного пункту зростає відсоток респондентів/ок, які обирають комунікування телефоном: від 42% в містах до 50 тис. до 54% в містах мільйонниках, тобто жителі великих міст більше комунікують особисто або телефоном з управителем/управляючою компанією. Частка особистих зустрічей в дні та години прийому зростає із зростанням розміру населеного пункту: від 18% в містах до 50 тис. до 25% в містах мільйонниках. Можливо, саме значно менша кількість особистих комунікацій жителів невеликих міст з управителями/управляючими компаніями сприяє виникненню незадоволеності комунікаціями, що було виявлено в аналізі відповідей на попереднє запитання.



Рисунок 4.27 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Яким чином налагоджена комунікація мешканців Вашого будинку з управителем/управляючою компанією?», % за всіма відповідями

Респондент(к)и також надавали свої варіанти відповідей:

- на території житлового комплексу є офіс УпрК, куди можна звернутись в будь-який час;
- треба йти до житлово-експлуатаційної ділянки;
- постійно нікого немає, слухавку беруть з 10-го разу;
- спілкується наш представник;
- додаток з оплати комунальних послуг, а також гаряча лінія зв'язку;
- зустрічі часто переносять;
- WhatsApp;
- комунікація відсутня.

16. Чи порадили б Ви мешканцям інших будинків наймати управителя/управляючу компанію для отримання послуги з управління багатоквартирним будинком?



Рисунок 4.28 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи порадили б Ви мешканцям інших будинків наймати управителя/управляючу компанію для отримання послуги з управління багатоквартирним будинком?», %

В цілому дані дослідження свідчать про достатньо високий рівень довіри населення до управителя/УпрК. 61% респондентів/ок зазначили, що порекомендують наймати управителя/управляючу компанію для отримання послуги з управління багатоквартирним будинком мешканцям інших будинків, проте 35% з них вважають, що рекомендувати можна суто перевірену компанію.

ВИСНОВКИ ДО ЧЕТВЕРТОГО БЛОКУ:

Більша частка опитаних мешканців/співвласників БКБ, які користуються послугами управителя/УпрК, долучаються до вирішення питань, пов'язаних з управлінням та обслуговуванням, виключно у випадку пошуку рішення власних проблем, чи не втручаються взагалі, а лише сплачують рахунки – 37,6% опитаних. Пасивну позицію займають й ті, хто присутній лише на загальних зборах – 28,5%. Активними виявилася лише третина вибірки – мешканці БКБ, які або безпосередньо контактують з управителем/управляючою компанією для вирішення проблем, пов'язаних з обслуговуванням будинку, або є активними учасниками будь-яких процесів з управління будинком.

За отриманими даними дослідження більшість опитаних (60%) задоволені комунікацією з управителем/управляючою компанією. Спостерігається певна диференціація у відповідях респондентів/ок за розміром міста. Чим меншим є розмір міста, тим більшою є частка незадоволених комунікацією з управителем/управляючою компанією респондентів/ок. Термін користування послугами управителя/управляючої компанії має обернений зв'язок з задоволеністю: чим довшим є термін користування послугами, тим нижчим є рівень задоволеності.

Згідно даних опитування найпопулярнішим каналом комунікацій є телефонні дзвінки, на другому місті – чат в месенджерах (Viber, Telegram) та дошка оголошень. Зі зростанням розміру населеного пункту зростає відсоток респондентів/ок, які обирають комунікування телефоном та особисті зустрічі з управителем/управляючою компанією в дні і години прийому. Тож, можна рекомендувати управителям/управляючим компаніям підвищити ефективність комунікації з мешканцями/співвласниками багатоквартирних будинків, які вони обслуговують, особливо в невеликих містах, зокрема, завдяки використанню месенджерів.

4.2. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ МЕШКАНЦІВ/СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ, ЯКІ НЕ КОРИСТУЮТЬСЯ ПОСЛУГАМИ УПРАВИТЕЛЯ/УПРАВЛЯЮЧОЇ КОМПАНІЇ (друга група)

Серед опитаних мешканців багатоквартирних будинків, які не користуються послугами управителя/УпрК (1457 осіб), більше 40% проживає в будинках, які управляються ОСББ (рис. 4.29). Найбільше таких будинків в Східному та Центральному регіонах. В Західному та Південному регіонах третина опитаних зазначили, що управляють будинком самостійно. Ще чверть опитаних зазначили, що їх будинком управляє комунальне підприємство, з яким не уклалися угоди після 2016 року. Результати опитування показують, що чим більше місто, тим активніше мешканці багатоквартирних будинків об'єднуються в ОСББ (рис. 4.30). ОСББ найактивніше створюються в нових будинках (рис.4.31): мешканці цегляно-монолітних та монолітно-панельних будинків в більшості вибирали цю форму – 64% та 57% відповідно. 45% мешканців будинків типу «сталінка», «брежнєвка» або «корабель» також зазначили, що надали перевагу ОСББ. Менше за інші форми управління ОСББ обирали мешканці «хрущівок», «гостинок» та будинків індивідуального проекту.

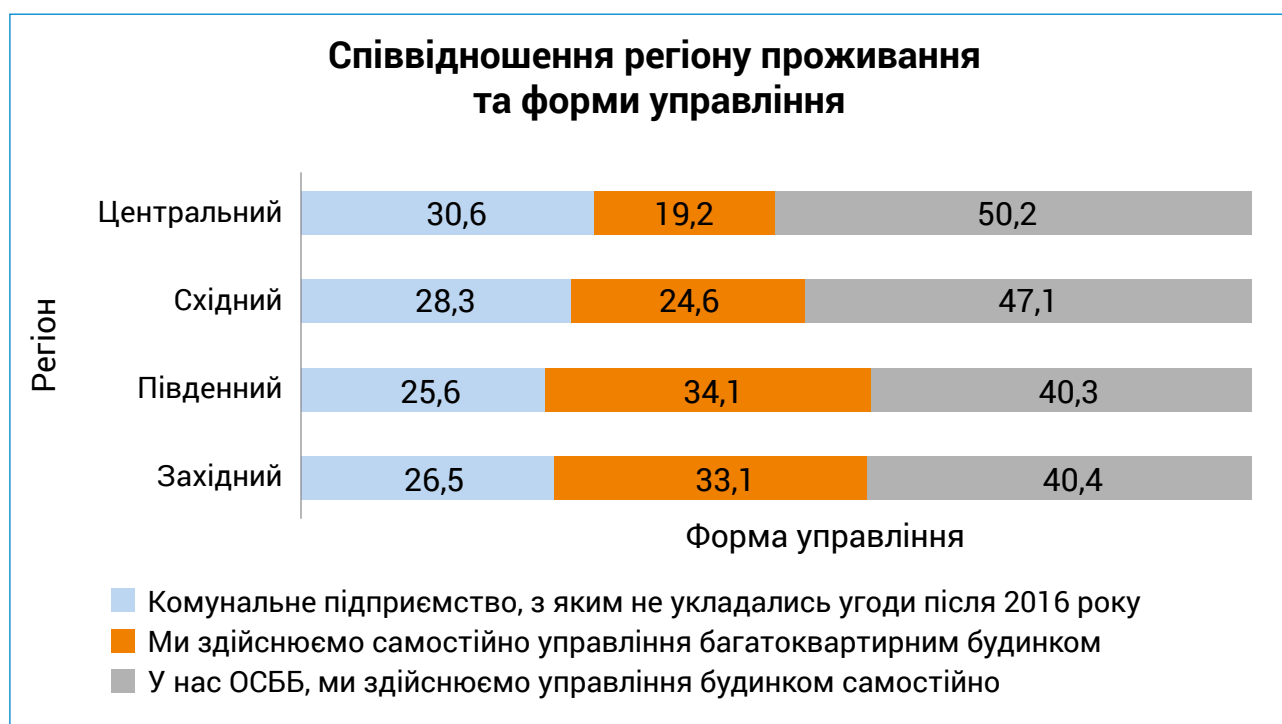


Рисунок 4.29 – Розподіл відповідей респондентів/ок за регіоном проживання
та формою управління будинком, %

Співвідношення розміру міста та форми управління



Рисунок 4.30 – Розподіл відповідей респондентів/ок за розміром міста проживання та формою управління будинком, %

Співвідношення типу будинків та форми управління



Рисунок 4.31 – Розподіл відповідей респондентів/ок за типом будинку, де вони мешкають, та формою управління, %

БЛОК 1. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ МЕШКАНЦІВ/СПІВВЛАСНИКІВ УПРАВЛІННЯМ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ

1. Чи задоволені Ви поточним управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого будинку?

Більшість опитаних (53%) задоволені поточним управлінням (рис. 4.32), 38% – не задоволені.

В регіональному розрізі найбільша частка повністю або скоріше задоволених поточним управлінням свого будинку респондентів/ок мешкає в Південному – 55% та в Центральному – 54% регіонах (Додаток 2, рис. 2.1). Найбільша частка повністю незадоволених або скоріше незадоволених управлінням свого будинку респондентів/ок мешкає в Східному регіоні – 41% та в Центральному регіоні – 40%.

Найбільша частка респондентів/ок, які повністю задоволені поточним управлінням свого будинку, мешкає в містах-мільйонниках – 27% (Додаток 2, рис. 2.2). Сумарна частка повністю або скоріше задоволених поточним управлінням свого будинку респондентів/ок зростає зі збільшенням розміру населеного пункту: від 42% у містах з населенням чисельністю до 50 тис. до 56% у містах-мільйонниках.

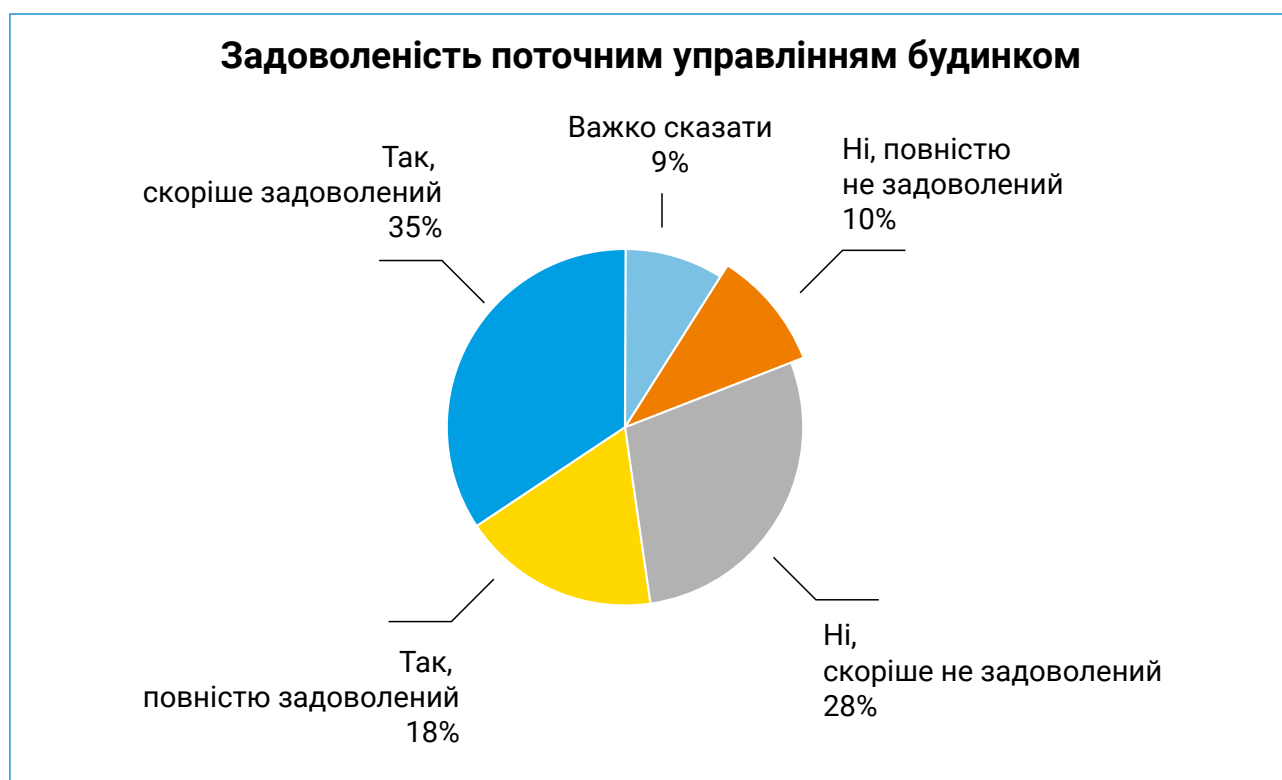


Рисунок 4.32 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви поточним управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого будинку?», %

Найбільша частка тих респондентів/ок, які повністю або частково задоволені поточним управлінням свого будинку проживає в цегляно-монолітних будинках – 66%, на другому місці – монолітно-панельні будинки – 55% (Додаток 2, рис. 2.3). Найбільша частка незадоволених проживає в «хрущовках» – 49%, в «брежневках» та «гостинках» – по 45%.

Відсоток повністю та скоріше задоволених поточним управлінням будинку найбільший в групі ОСББ – 66% (рис. 4.33). При самостійному управлінні будинком мешканцями 51% позитивних відповідей. Найгірше оцінюють задоволеність поточним управлінням в підгрупі, де управління здійснює комунальне підприємство, – лише 32% повністю задоволених та скоріше задоволені поточним управлінням будинку.

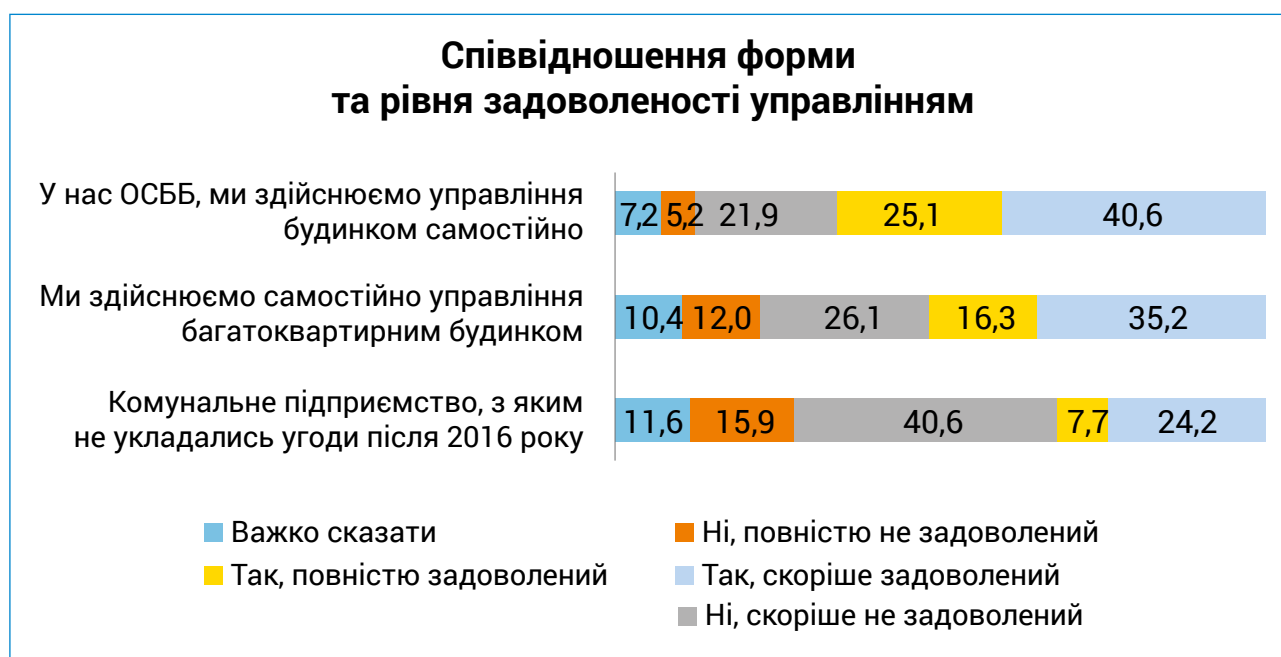


Рисунок 4.33 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви поточним управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого будинку?» за формою управління будинком, %

2. Чи задоволені Ви станом Вашого будинку?

53% респондентів/ок скоріше або повністю задоволені станом свого будинку (рис. 4.34). Незадоволених або скоріше незадоволених виявилось 39%. Порівнюючи відповіді щодо задоволеності управлінням будинком (попереднє запитання) та відповіді щодо задоволеності станом будинку можна дійти висновку, що чим більшою є задоволеність станом будинку, тим більшою є задоволеність управлінням, і навпаки, тобто відповіді на ці два запитання корелюють.

Найбільша частка мешканців, які повністю задоволені станом свого будинку, проживає в Центральному регіоні (Додаток 2, рис. 2.4). Найбільша частка мешканців, які повністю не задоволені станом свого будинку, проживає в Південному регіоні.

Найбільша частка повністю задоволених станом будинку мешкає в містах-мільйонниках – 23% (Додаток 2, рис. 2.5). Частка респондентів/ок, які надавали відповідь, що вони «повністю задоволені» або «скоріше задоволені» станом свого будинку, змінюється в залежності від розміру населеного пункту, а саме: зі збільшенням населеного пункту підвищується рівень задоволеності мешканців станом своїх будинків.

Найбільша частка респондентів/ок, які задоволені станом свого будинку, проживає в цегляно-монолітних та монолітно-панельних будинках (Додаток 2, рис. 2.6). Найбільша частка респондентів/ок, які скоріше та повністю незадоволені, проживає в «хрущовках» та в «гостинках».

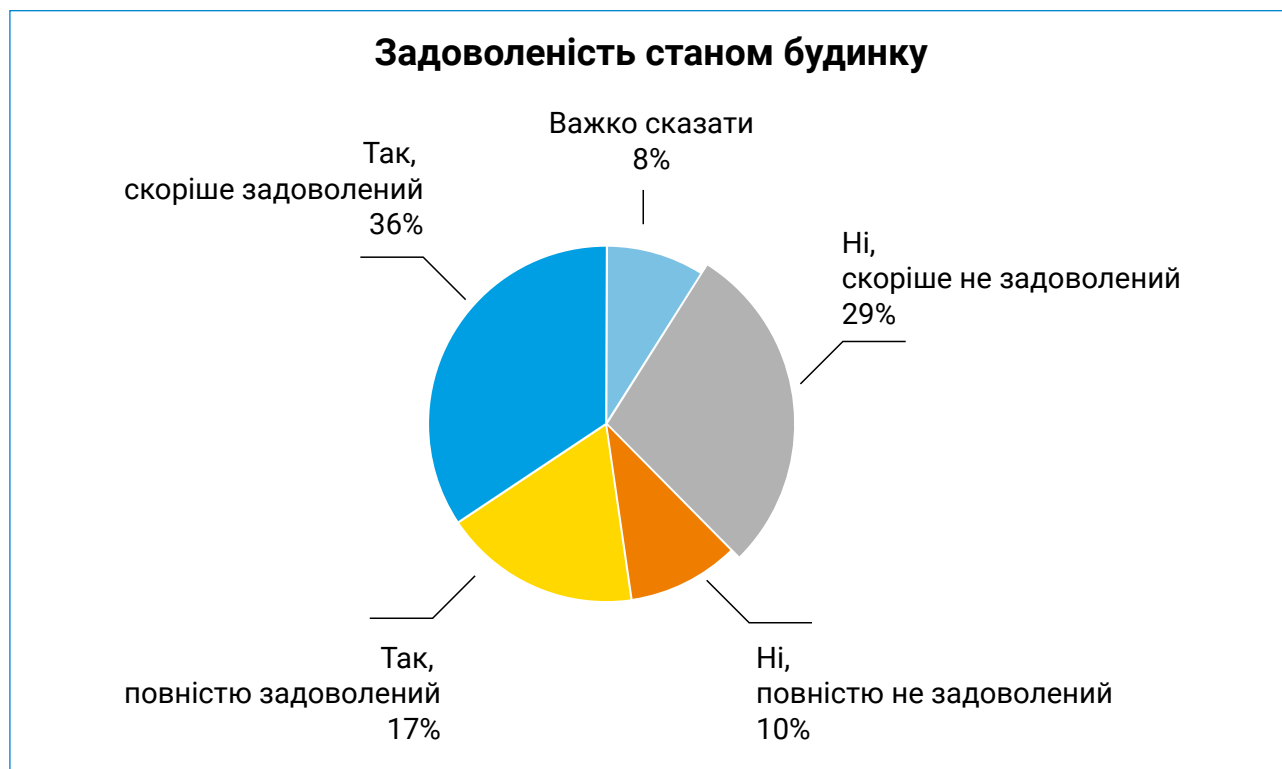


Рисунок 4.34– Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання
«Чи задоволені Ви станом Вашого будинку?», %

Також слід звернути увагу, що при управлінні за формою «через ОСББ» частка респондентів/ок, які відповідали, що вони «повністю задоволені» або «скоріше задоволені» станом будинку, найбільша – 68% (рис. 4.35). При самостійному управлінні частка таких респондентів/ок менша – 51%; а при управлінні будинком комунальним підприємством вона найменша – 36%. І навпаки, невдоволених станом будинків найбільше у групі, де управління здійснює комунальне підприємствах – 56%, найменше – в групі, де управління здійснює ОСББ – 28%.

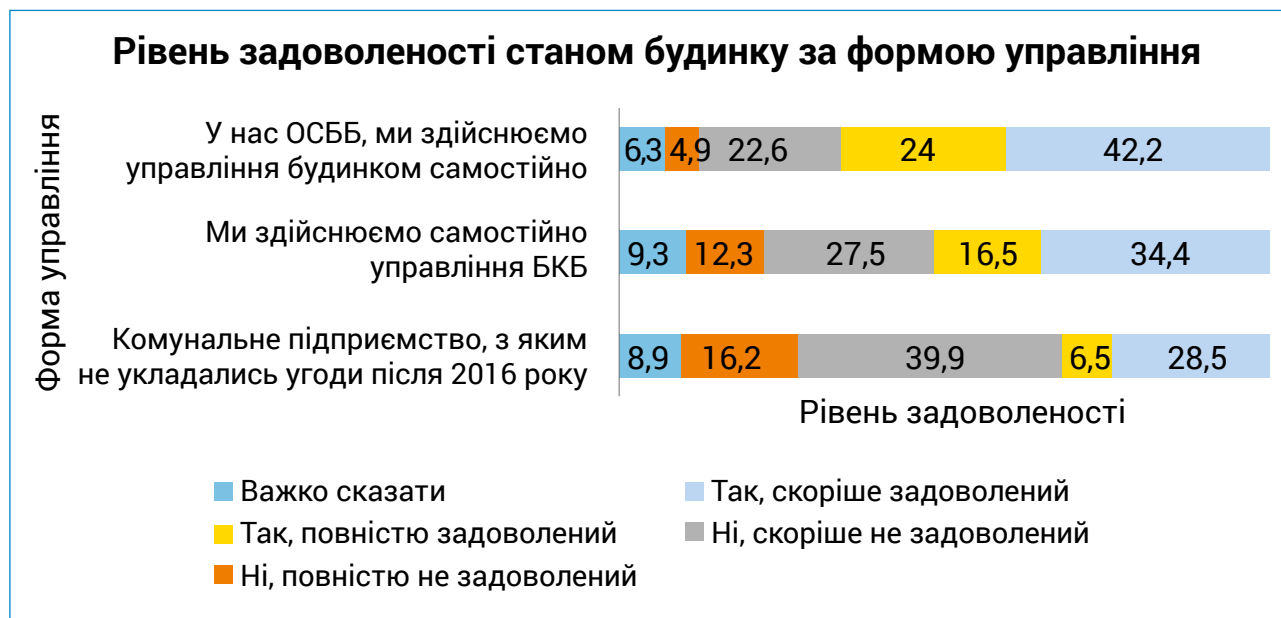


Рисунок 4.35– Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви станом Вашого будинку?» за формою управління, %

3. До кого Ви звертаєтесь при виникненні проблем з обслуговуванням/утриманням Вашого будинку? (множинний вибір)

На це запитання було запропоновано вісім варіантів відповідей з множинним вибором, а також з можливістю надати свій варіант.

Всього було отримано 2183 відповіді, що складає 150% всіх респондентів/ок цієї групи. 31,7% зазначили, що звертаються до комунального підприємства з обслуговування; по 30% ні до кого не звертаються, все вирішують самостійно (включаючи проведення будь-яких ремонтів за власний кошт) або звертаються до відповідальної особи, яка обрана в будинку та до надавача житлово-комунальних послуг (рис. 4.36). Серед тих, хто ні до кого не звертається, 48% мешкає в будинках ОСББ, 40% управляють будинком самостійно.

До кого звертаються при виникненні проблем



Рисунок 4.36– Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «До кого Ви звертаєтесь при виникненні проблем з обслуговуванням/утриманням Вашого будинку?», %

Своїх варіантів було небагато. Серед них:

- за номером: 15-51;
- чат-бот;
- в залежності від ситуації;
- дивлячись, які проблеми розглядати.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО БЛОКУ:

Результати дослідження довели залежність рівня задоволеності мешканців/співвласників БКБ станом їхніх будинків та формою управління. Так, при управлінні житловим будинком через ОСББ частка респондентів/ок, які повністю або скоріше задоволені станом будинку, є найбільшою – 68%, а при самотійному управлінні частка таких респондентів/ок дещо менша – 51%. Ці форми управління ще на етапі прийняття первинних рішень, наприклад стосовно створення ОСББ, передбачають залучення не тільки ініціативної групи, а й якомога більшої кількості співвласників будинку, що зменшує кількість «ланцюжків» при прийнятті рішень.

В свою чергу, найвищий рівень незадоволеності станом будинку спостерігається за умови здійснення управління БКБ комунальним підприємством, навіть коли воно вже знаходиться в статусі «управителя», обраного співвласниками за рішенням загальних зборів.

Загалом, рівень задоволеності поточним управлінням будинку тісно пов'язаний з рівнем задоволеності його загальним станом.

Результати даного дослідження свідчать, що мешканці БКБ схильні у разі виникнення проблем розв'язувати їх переважно через звернення до безпосередніх виконавців житлово-комунальних послуг та комунального підприємства, що обслуговує будинки, або вирішувати їх самотійно.

БЛОК 2. ГОТОВНІСТЬ СПІВВЛАСНИКІВ/МЕШКАНЦІВ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ НАЙНЯТИ УПРАВИТЕЛЯ/УпрК

4. Чи готові Ви довірити управління своїм будинком професійному управителю/ управляючій компанії?

Майже половина опитаних відповіли, що готові довірити управління своїм будинком професійному управителю/УпрК, причому серед них 23% вже мали певну інформацію про послугу з управління багатоквартирним будинком та вважають, що це найкращий варіант управління багатоквартирним будинком; ще 25% розглянули б можливість співпраці з управителем/УпрК за умови рекомендації управителя/компанії знайомими (рис. 4.37).



Рисунок 4.37 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання
«Чи готові Ви довірити управління своїм будинком професійному управителю/управляючій
компанії?», %

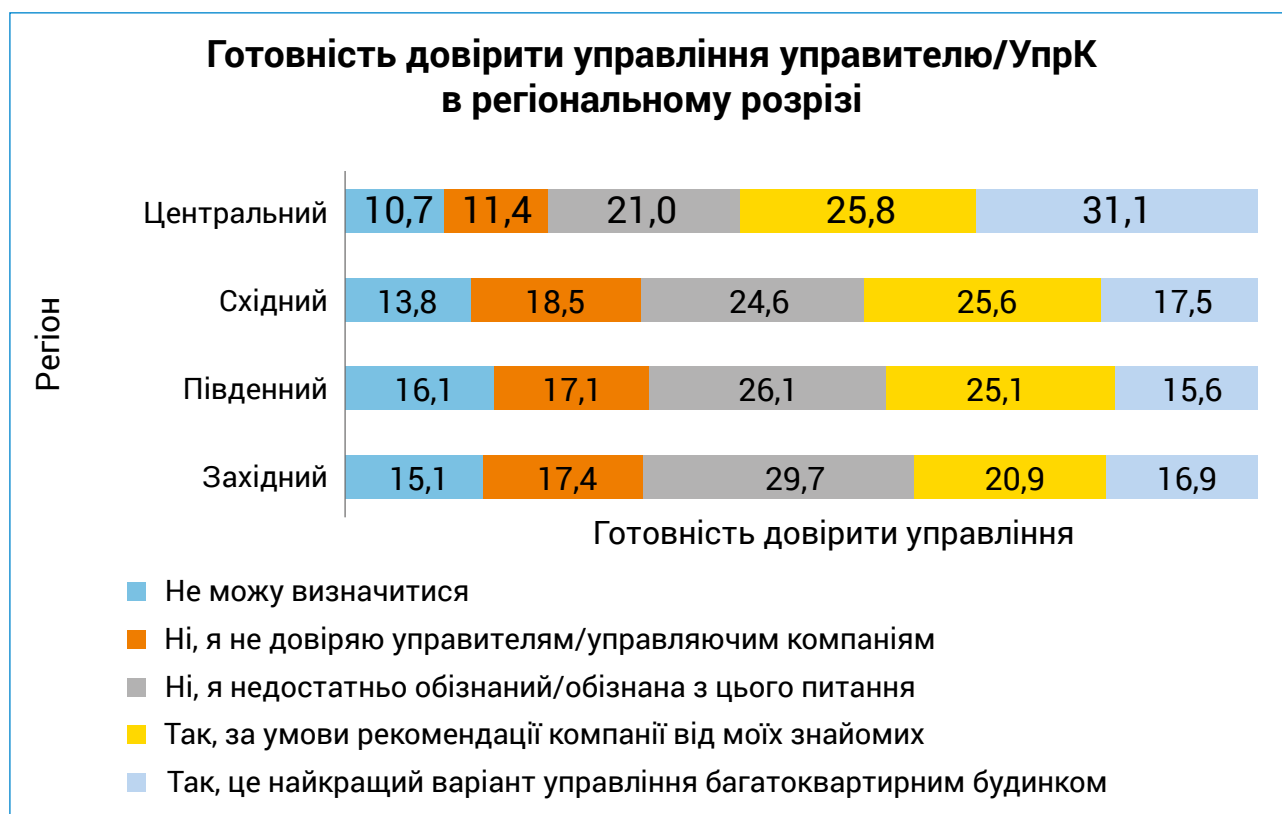


Рисунок 4.38 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи готові Ви довірити управління своїм будинком професійному управителю/управляючій компанії?» за регіоном, %

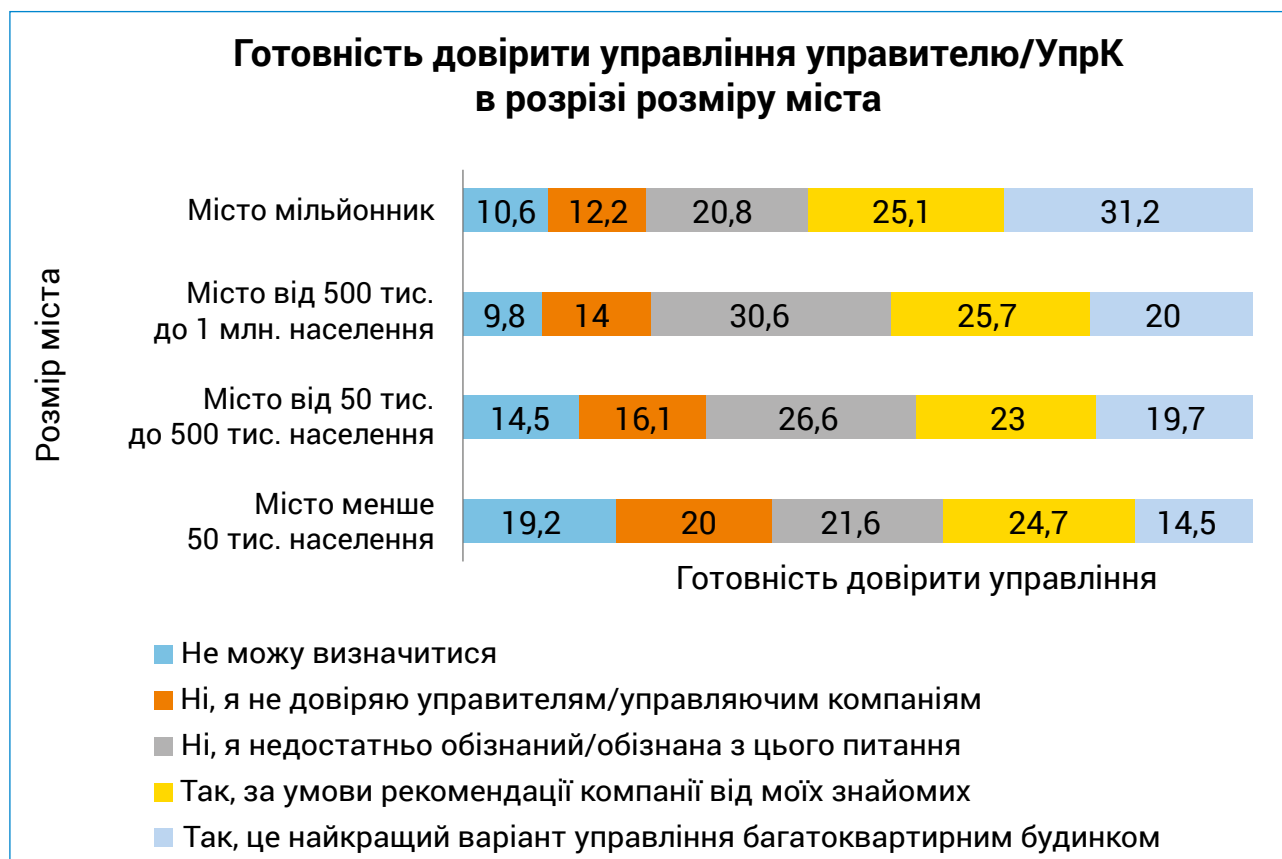


Рисунок 4.39 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи готові Ви довірити управління своїм будинком професійному управителю/управляючій компанії?» за розміром міста проживання, %

5. Чи розглядають наразі мешканці-співвласники Вашого будинку можливість найняти управителя/управляючу компанію?

Це запитання було необов'язковим. Відповіді було отримано від 1433 респондентів/ок, що склало 98% цієї групи (рис. 4.40). Найбільш активними в обговоренні можливості найняти управителя/управляючу компанію виявилися жителі Центрального регіону: 35% респондентів/ок обговорюють це питання (рис. 4.41). В інших регіонах лише близько чверті опитаних зазначили, що це питання на часі.

Жителі міст-мільйонників виявились активнішими за тих, хто проживає в менших за розміром населених пунктах (рис. 4.42).

Аналізуючи відповіді респондентів/ок за типом будинків, виявилось, що найбільша частка опитаних, які обговорювали питання щодо можливості найняти управителя/управляючу компанію, мешкає в цегляно-монолітних будинках – 42%. Менше всього обговорювали це питання в будинках індивідуального проекту та в старому фонді – 20% (Рис.4.43).

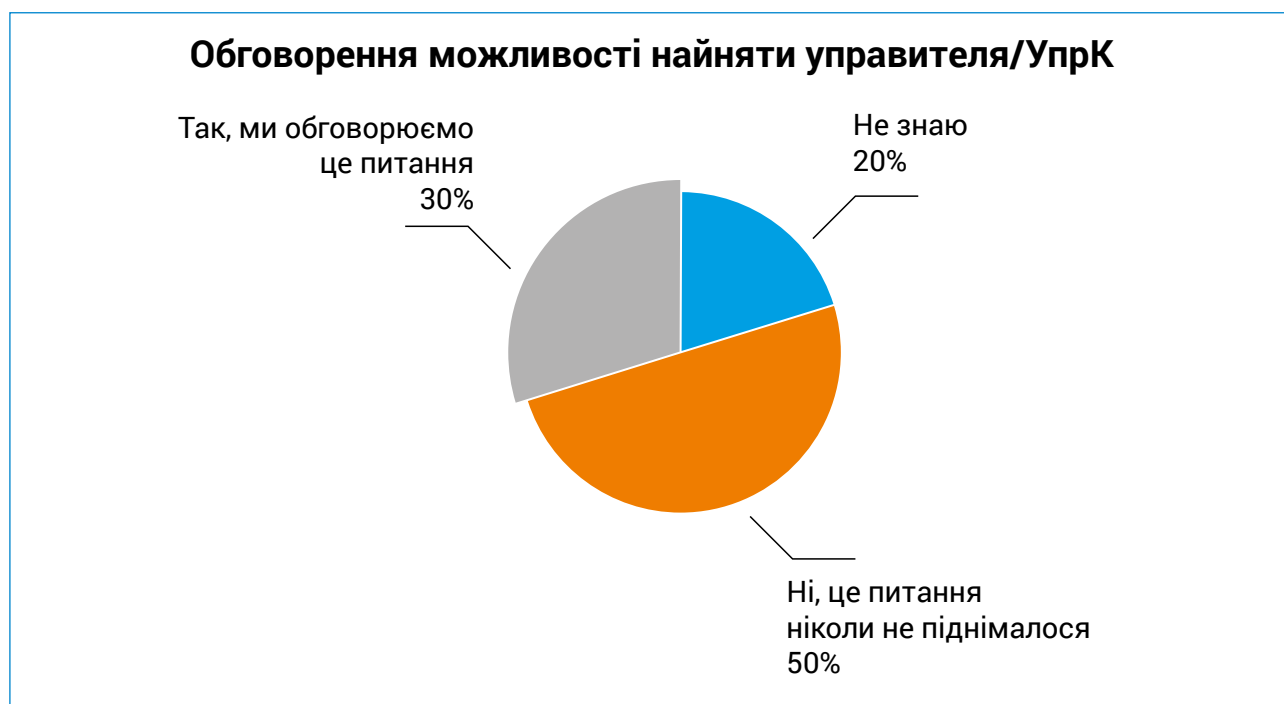


Рисунок 4.40 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи розглядають наразі мешканці-співвласники Вашого будинку можливість найняти управителя/управляючу компанію?», %

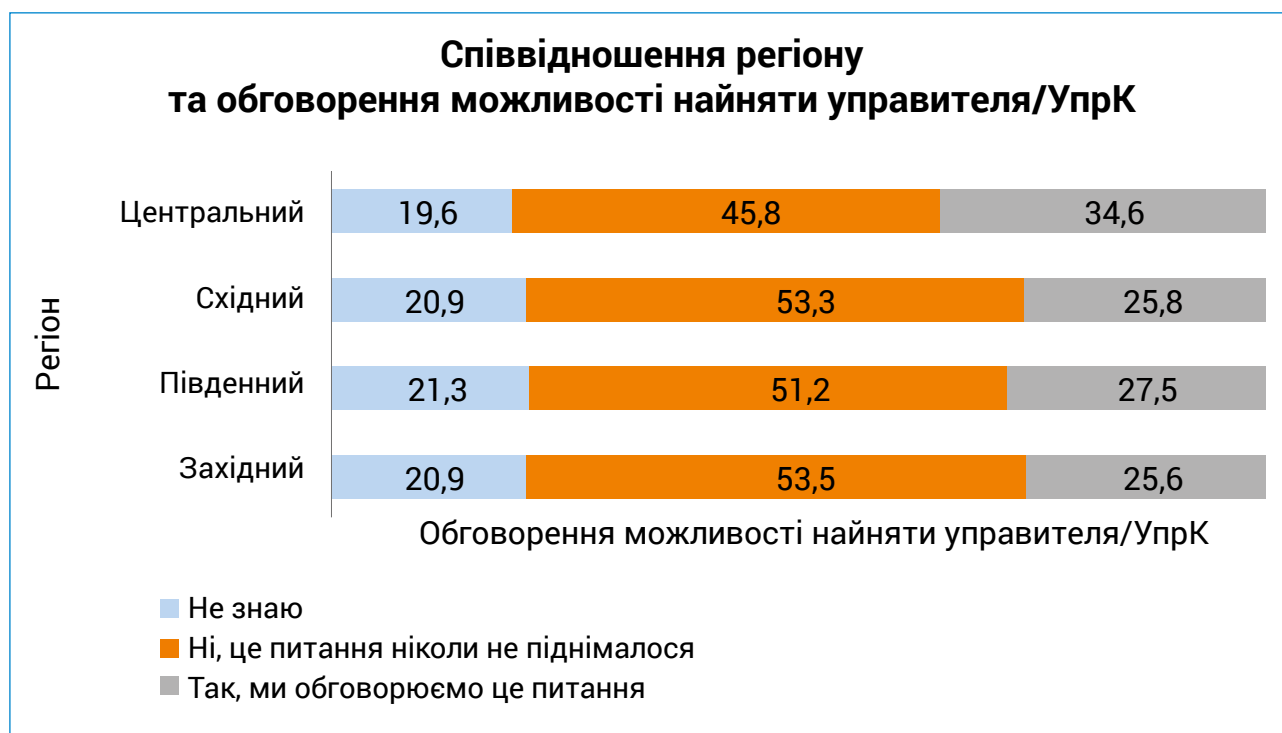


Рисунок 4.41 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи розглядають наразі мешканці-співвласники Вашого будинку можливість найняти управителя/управляючу компанію?» за регіонами, %

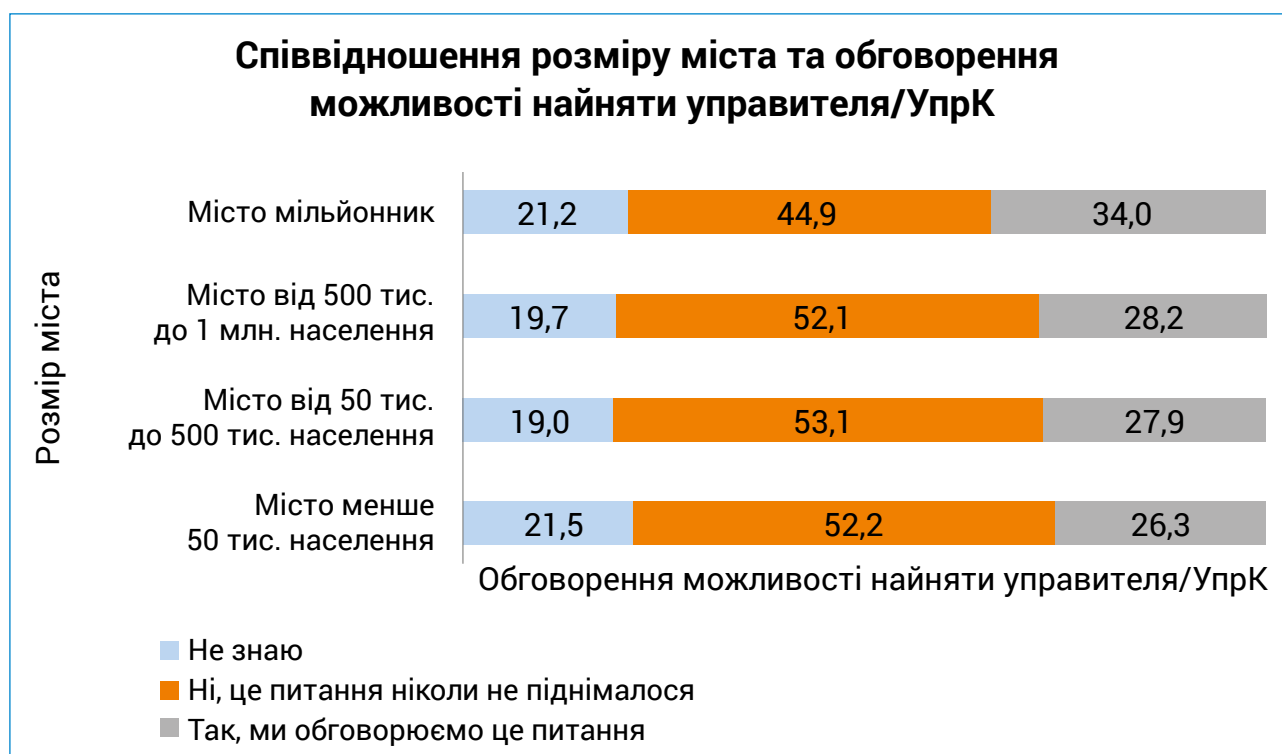


Рисунок 4.42 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи розглядають наразі мешканці-співвласники Вашого будинку можливість найняти управителя/управляючу компанію?» за розміром міста проживання, %

6. Чи знаєте Ви, як знайти управителя/управляючу компанію?

Знають, як знайти управителя/управляючу компанію, 24% з групи респондентів/ок, які мешкають в будинках без управителя/УпрК, ще 49% відповіли, що не знають, але можуть дізнатися (рис. 4.43).

Найбільш поінформованими виявилися жителі Центрального регіону, серед них найбільше тих, хто знає або знає, як дізнатися, де знайти управителя/УпрК – сумарно ці варіанти склали 80% (рис. 4.44). Найменше цікавляться тим, як знайти управителя/управляючу компанію, жителі Південного регіону – серед них 35% зазначили, що їм це нецікаво. Жителі Західного та Східного регіону в цьому питанні показали майже однакові за відсотками відповіді.

Майже третина жителів міст-мільйонників зазначили, що вони знають, як знайти управителя/управляючу компанію (рис. 4.45). Серед жителів менших за розміром населених пунктів менша частка тих, хто знає, як знайти управителя/УпрК. Чим більшим є розмір населеного пункту, тим меншою є частка населення, яким це нецікаво.

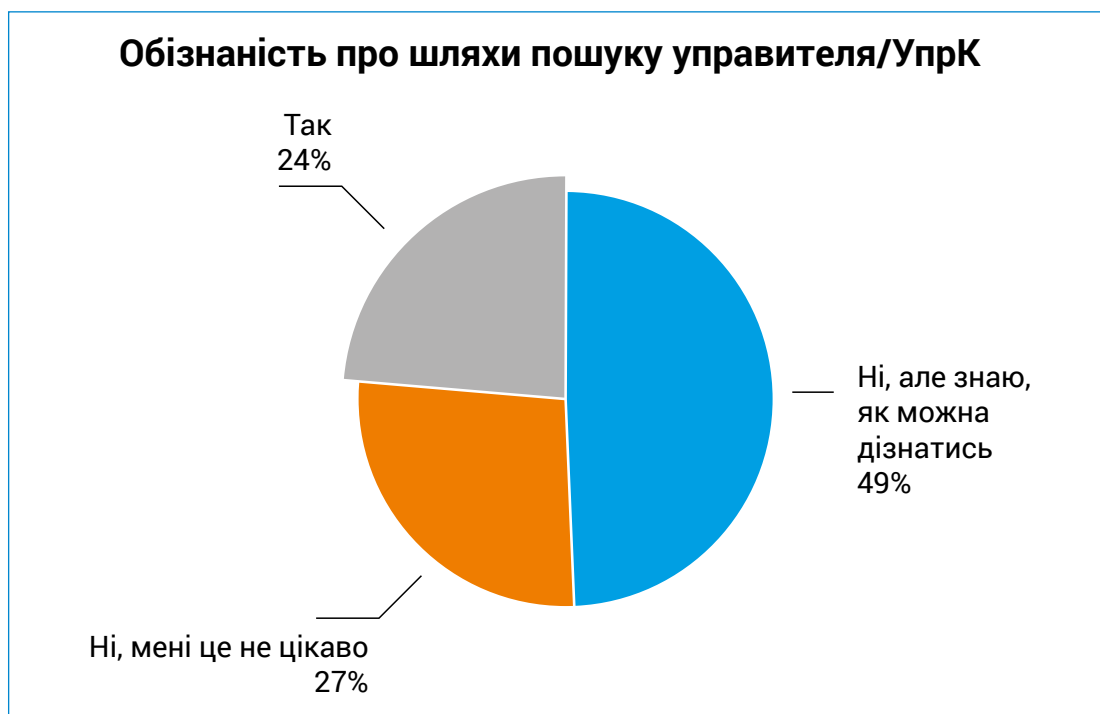


Рисунок 4.43 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи знаєте Ви, як знайти управителя/управляючу компанію?»

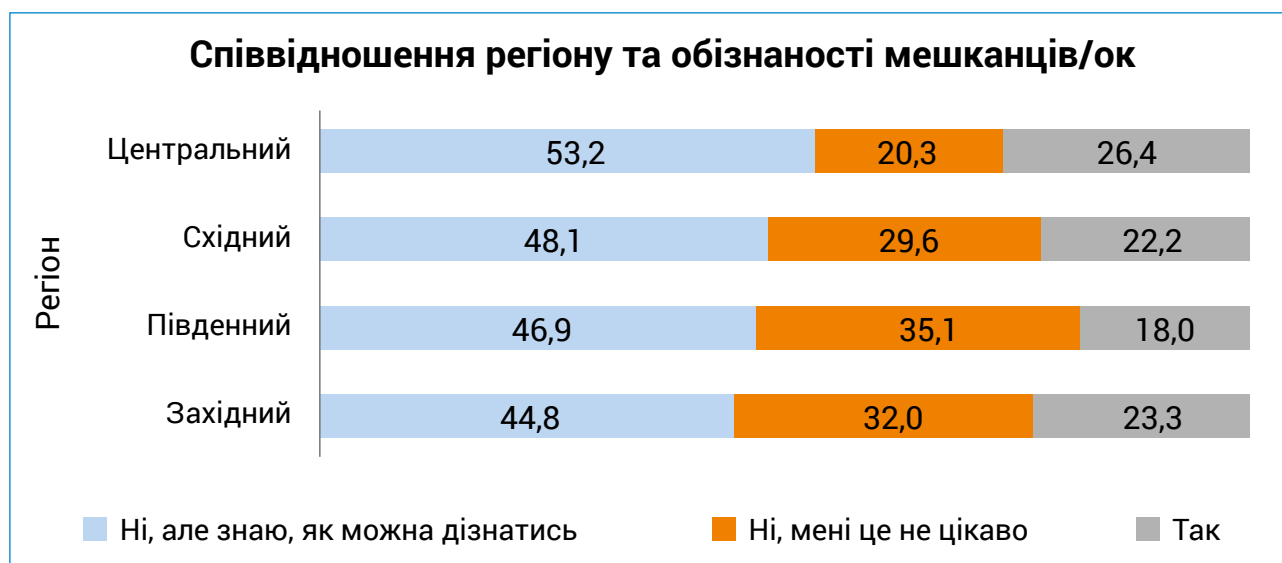


Рисунок 4.44 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи знаєте Ви, як знайти управителя/управляючу компанію?» за регіонами, %

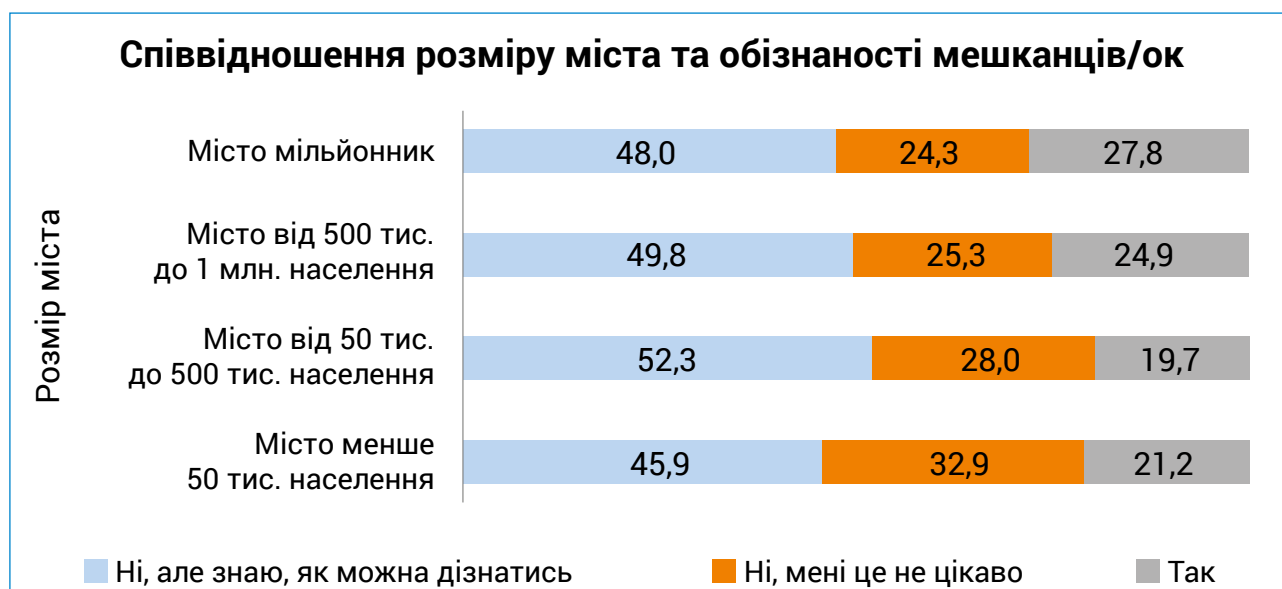


Рисунок 4.45 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи знаєте Ви, як знайти управителя/управляючу компанію?» за розміром міста проживання, %

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО БЛОКУ:

За результатами дослідження третина мешканців/співвласників багатоквартирних будинків, в яких немає управителя/управляючої компанії, обговорюють можливість винайняти управителя/УпрК.

Загалом, третина співвласників БКБ, які ще не співпрацюють із управителем/УпрК, обговорюють таку опцію, а знає як його знайти лише чверть опитаних.

Жителі міст-мільйонників більш зацікавлені в цьому питанні та краще обізнані за жителів менших за розміром населених пунктів. Найвищий рівень зацікавленості виявлено в Центральному регіоні.

Найбільша частка респондентів/ок, які обговорювали питання щодо можливості найняти управителя/управляючу компанію, мешкає в цегляно-монолітних будинках. Менше всього обговорювали це питання мешканці в будинках індивідуального проєкту та в старому фонді.

самозабезпечення

ініціативна група

усвідомлення
відповідальності

об'єднання
співвласників

уповноважена
особа

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

протокол загальних зборів

ВНЕСКИ СПІВВЛАСНИКІВ

рівень
задоволеності
станом будинку

дотримання норм,
порядків та правил
спільне нерухоме майно

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Від того, наскільки громадян(к)и України обізнані в питаннях перетворень, що відбуваються в житлово-комунальній сфері, а також наскільки ці перетворення відповідають суспільному запиту, залежатиме й їх результативність. Сутнісні трансформаційні процеси, які відбулися за останні 5 років, зумовлені прийнятими законодавчими нормами. Інформація про те, наскільки запропоновані та запроваджені зміни відповідають реальному запиту суспільства та є життєздатними, може стати підґрунтям для певного коригування та/або удосконалення законодавчо-нормативної бази.

За результатами дослідження можна констатувати, що так чи інакше, але все ж відбувається:

- **формування інституту «професійного управителя»**

Зростає кількість діючих на ринку управителів різних форм господарювання: створюються приватні управляючі компанії (товариства з обмеженою відповідальністю, приватні підприємства, ФОПи тощо). Навіть комунальні підприємства з утримання та обслуговування житлового фонду поступово долучаються до роботи в умовах конкурентного ринку, спонукаючи та мотивуючи співвласників багатоквартирних будинків обирати їх як управляючі компанії через прийняття відповідного рішення на загальних зборах з укладанням договору на управління та обговоренням і затвердженням кошторису згідно чинного законодавства. Показовим також є прагнення дотримуватись законодавства в частині обов'язкової наявності в управителя кваліфікаційного сертифікату на професію «менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)».

Значне різноманіття спостерігається у розмірах управляючих компаній, який зумовлює й підходи до ведення господарської діяльності. Як наслідок, це різноманіття визначає різницю у тлумаченні терміну «управитель» в суто законодавчому (тобто відповідно до визначень в законах) та в суто практичному (тобто з огляду на сутність та особливості такої діяльності) розумінні. Результати дослідження показали наявність трьох «груп управителів» на ринку управління житловою нерухомістю, які відрізняються набором послуг, що вони їх надають, та рівнем і повнотою відповідальності перед споживачами цих послуг.

Так, наприклад, тільки великі управляючі компанії, які здатні забезпечити весь спектр послуги з управління багатоквартирним будинком «своїми силами» повністю відповідають поняттю управитель у встановленому законодавством тлумаченні.

На відміну від цієї частки учасників ринку управління житлом зростає попит на інші моделі взаємодії «управитель-співвласники». За останні два роки значно збільшилась кількість суб'єктів на ринку, що позиціонують себе як «управителі», але які надають окремі послуги з переліку обов'язкових та практикують співпрацю з мешканцями/співвласниками БКБ на засадах договору-підряду. Деякі з них надають виключно консультативні послуги щодо управління, наприклад, допомогу співвласникам в оцінюванні постачальників будь-яких послуг чи з обирання субпідрядників для виконання певних робіт, здійснення наглядових функцій за якістю робіт, консультації з підготовки, перегляду та навіть порівняння кошторисів, формування звітності тощо. В цьому випадку укладається окремий договір (договір підряду чи

будь-який інший тип договору), який не в повному обсязі охоплює перелік послуг, що має надавати управитель згідно типового договору, а сам він набуває статусу, так би мовити, «управителя-консультанта». Та саме на такі послуги можна спостерігати зростання попиту.

- **формування інституту «відповідального власника»**

Створене ще на початку 2000-х років законодавче підґрунтя для управління «своєю власністю» (багатоквартирними будинками) через ОСББ, спонукало до створення об'єднань далеко не всіх громадян/ок, які мали на той час вже оформлену частку власності в житловому будинку. Значним поштовхом співвласників до такого рішення стало прийняття закону «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку».

Не зайвим буде зазначити, що сьогодні спостерігається стійка тенденція, коли після створення ОСББ співвласники багатоквартирного будинку винаймають управляючу компанію чи професійного управителя для часткової передачі йому функцій з управління, залишаючи за собою функції прийняття рішень та контролю за їх виконанням.

В будь-якому випадку, співвласники БКБ беруть на себе відповідальність за спільну сумісну власність, за спільні прийняті рішення щодо свого будинку та їх наслідки.

- **трансформація суспільних та соціально-економічних відносин в житловій сфері, що регулюються законодавчо**

Наразі можна говорити про помітні тенденції формування певної культури взаємостосунків між усіма учасниками ринку управління житлом, що стрімко розвивається.

Так, з однієї сторони, спостерігається стійка тенденція зростання довіри українських мешканців/співвласників багатоквартирних будинків до управителя/управляючої компанії, з іншої, – підвищення рівня зацікавленості у збереженні та/або покращенні стану будинків. Поступово формується запит на налагодження системної та безперервної комунікації між управителями та мешканцями, що має суто об'єктивні підстави, наприклад: визначені законодавством вимоги щодо обов'язкового звітування управителя/УпрК перед співвласниками БКБ або інформування останніх про будь-які зміни в умовах договору тощо. Крім того, в умовах конкуренції управителі/УпрК зацікавлені у створенні власного позитивного іміджу, що потребує від них навичок вибудовування комунікаційних стратегій та використання ефективних комунікаційних інструментів.

Сприяє трансформаційним змінам й визнання органами місцевого самоврядування та самими споживачами житлово-комунальних послуг запровадженого інструменту професійної атестації (сертифікації) фахівців, які працюють у сфері управління житловим фондом, ринком праці (управителями як такими). Суттєві зміни принципів та законодавчо-правового підґрунтя здійснення управління житловим фондом, запит ринку праці на нові компетентності спеціалістів в житловій сфері, а також запит споживачів на високий рівень кваліфікації управителя/персоналу УпрК, стали потужним поштовхом до перегляду змісту професійної діяльності фахівців з менеджменту нерухомості взагалі та житловою нерухомістю зокрема. Разом з цим формується й нова система професійної атестації «менеджерів (управителів)» з дотримання єдиних підходів та принципів системи оцінювання кваліфікацій України.

Виходом з неоднозначної ситуації з відсутністю на сьогодні в сфері ЖКГ контрольної функції щодо дотримання надавачами послуг норм, нормативів, стандартів, порядків та правил на етапі такого життєвого циклу будинку як експлуатація і управитель, і мешканці/співвласники БКБ вбачають у відновленні роботи житлово-комунальної інспекції як інструменту захисту відповідального управителя та свідомого споживача від порушників правил проживання та експлуатації багатоквартирного будинку.

Разом з тим залишається багато прогалин та неузгодженостей в законодавстві, які створюють багато невизначеностей в практичній діяльності. Як сучасний управитель, так і сучасний споживач житлово-комунальних послуг, наголошують на відсутності чіткого визначення меж відповідальності різних суб'єктів, що діють в житловій сфері. Спостерігається збільшення розриву між виписаними нормами в законодавстві та реальним суспільним запитом в цій сфері.

Так, намаганням в останні роки запровадити інструменти захисту прав споживача житлово-комунальних послуг перешкоджала проблема нерівності статусу «споживача» житлової послуги мешканців/співвласників багатоквартирних будинків, безвідносно до обраної форми управління. Так, наприклад, співвласники багатоквартирних будинків, в яких створено ОСББ та які займаються «самозабезпеченням», не є споживачами житлової послуги, оскільки ОСББ не є «надавачем послуг» загалом та житлової послуги зокрема. Виходячи з цього, громадян(к)и України, що є співвласниками таких багатоквартирних будинків, знаходяться поза межами правового поля з захисту прав споживачів стосовно «житлової послуги». Ця правова колізія до сьогодні не розв'язана.

Існуючий інструмент прийняття рішень співвласниками через загальні збори наразі залишається неповоротким або навіть таким, що гальмує прийняття нагальних рішень. Залишається невирішеною потреба у впорядкуванні та регламентуванні взаємодії співвласників багатоквартирного будинку під час ведення спільної діяльності з самозабезпечення з метою мінімізації виникнення гострих конфліктних ситуацій.

Поза увагою «нормотворців» так і залишилось необхідність створення дієвих інструментів, здатних забезпечити збалансованість інтересів всіх зацікавлених суб'єктів, забезпечити належний контроль за дотриманням встановлених норм, відсутність яких закладає підґрунтя правових колізій, провокуючи виникнення в недалекому майбутньому протиріч та конфліктів між заінтересованими сторонами.

Крім того, завжди актуальним питанням є забезпечення безпеки мешканців БКБ.

Тому не варто зволікати з аналізуванням існуючого суспільного запиту та залишати поза увагою відчутні потреби щодо:

- 1) формування системи стандартів щодо якості, комфорту та безпеки проживання в будинках;
- 2) опрацювання та удосконалення інструментів із захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг;
- 3) перегляду зон та ступеню відповідальності всіх суб'єктів, що є учасниками системи взаємовідносин та є залученими на етапі «експлуатація» життєвого циклу будинку з метою забезпечення безпеки та комфорту проживання;

- 4) здійснення дієвого контролю за якістю надання житлово-комунальних послуг та створення необхідних механізмів для цього;
- 5) унормування кількісних та якісних показників окремих видів житлово-комунальних послуг та підходів щодо оцінювання рівня їх якості та безпечності відповідно до встановлених норм, нормативів, порядків та правил;
- 6) застосування кращих практик підготовки та проведення експертизи і експертної оцінки до сфери надання житлово-комунальних послуг;
- 7) розроблення та запровадження «категоризації» управителів відповідно до складу та змісту послуг, які вони надаватимуть, та рівня відповідальності, яку матимуть;
- 8) запровадження незалежного оцінювання кваліфікацій надавачів послуг з управління в житловій сфері, тобто запровадження сертифікації управителя;
- 9) запровадження інструменту «страхування професійної відповідальності» для управителів;
- 10) реструктуризації групи професій, що пов'язані з менеджментом нерухомості взагалі та житлової нерухомості зокрема, з розробленням відповідних професійних стандартів;
- 11) перегляду системи професійної атестації (сертифікації) персоналу, який діє в житловій сфері, з огляду на «оновлені» кваліфікації з менеджменту нерухомості;
- 12) перегляду інструментів прийняття рішень співвласниками багатоквартирних будинків щодо спільної власті, але з чітким дотриманням всіх конституційних норм з цього питання;
- 13) підвищення прозорості взаємовідносин «управитель – споживач» через застосування та дотримання вимог національних та/або міжнародних стандартів з менеджменту на практиці;
- 14) розробка механізмів заохочення та мотивації запровадження управителями/управляючими компаніями у свою діяльність національних та міжнародних стандартів з менеджменту, в основу яких покладено ризико- та клієнто-орієнтований підходи.

Вивчення світового досвіду щодо управління житловим фондом та адаптація кращих практик до особливостей українських реалій можуть стати адекватною відповіддю на виклики, що постають сьогодні перед житловою сферою України.

гарантія
якості
договірні відносини

партнерство
та співпраця

вартість послуги
відповідальність
рішення загальних зборів

послуга з управління
права та обов'язки

ДОДАТКИ

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
відповідність нормам

комунікація
підвищення довіри
контроль якості

задоволеність
споживача

побудинковий облік
співвласники
багатоквартирного
будинку

Додаток 1

Таблиця 1 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання
«Як мешканці Вашого будинку знайшли управителя/управляючу компанію?» за регіонами, %

Варіанти відповідей	Західний	Південний	Східний	Центральний
За рекомендацією мешканців інших будинків	18%	19%	23%	15%
Ініціативна група будинку знайшла та запропонувала мешканцям управителя/управляючу компанію	15%	14%	15%	16%
Реклама в інтернеті	10%	10%	9%	7%
Управителя/управляючу компанію визначено органами місцевого самоврядування (ОМС) за результатами конкурсу, на який подавали свої пропозиції зацікавлені компанії	6%	8%	8%	9%
Управителя/управляючу компанію обрано за рішенням загальних зборів співвласників багатоквартирного будинку, яким передував «конкурс пропозицій»	6%	8%	6%	5%
Управитель/управляюча компанія є представником компанії-забудовника та діяла з самого початку введення будинку в експлуатацію.	8%	9%	6%	12%
Управитель/управляюча компанія сама запропонувала свої послуги	27%	22%	23%	23%
Я не знаю	9%	10%	10%	13%
Всього	100	100	100	100

Таблиця 2 – Крос-табуляція відповідей на запитання «Чи було організоване обговорення та затвердження на загальних зборах співвласників багатоквартирного будинку кошторису на управління БКБ?» та «Скажіть, будь ласка, хто зараз здійснює управління (обслуговування та утримання) Вашим будинком?», %

Варіанти відповідей	Комунальне підприємство, з яким було укладено договір на управління за результатами проведеного конкурсу	У нас ОСББ, але ми уклали договір з управителем/управляючою компанією	Управляюча компанія	ФОП-управитель
Не знаю	23%	16%	15%	13%
Ні, обговорення та затвердження кошторису не проводилось	26%	15%	17%	20%
Так, брав(ла) участь в обговоренні	25%	43%	30%	34%
Так, проводилася, але я не приймав(ла) участі	27%	25%	38%	33%
Всього	100	100	100	100

Додаток 2

Задоволеність поточним управлінням в регіональному розрізі

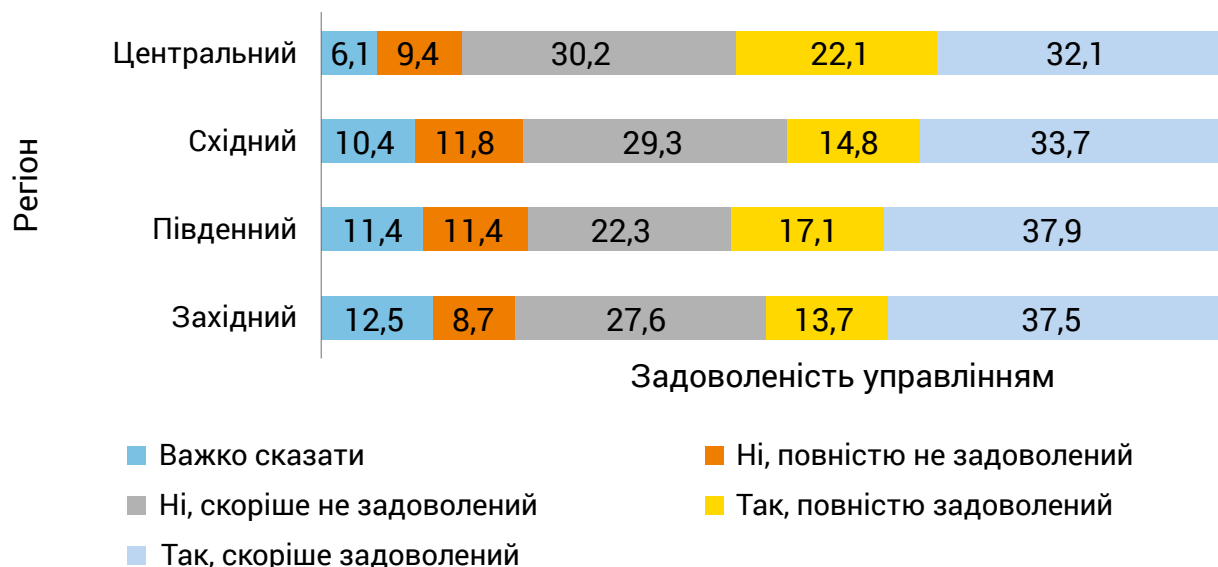


Рисунок 2.1 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви поточним управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого будинку?» за регіонами, %

Задоволеність поточним управлінням в розрізі розміру міста

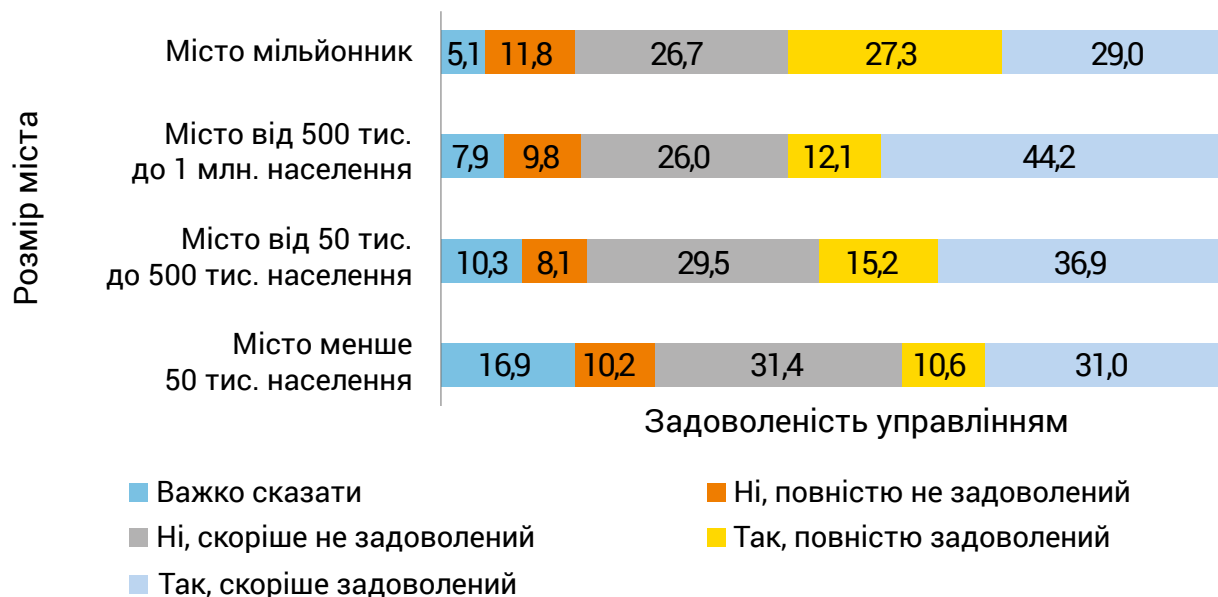


Рисунок 2.2 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви поточним управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого будинку?» за розміром населеного пункту, %

Задоволеність поточним управлінням в розрізі типу будинку



Рисунок 2.3 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви поточним управлінням (обслуговуванням та утриманням) Вашого будинку?» за типом будинку, %

Задоволеність станом будинку в регіональному розрізі

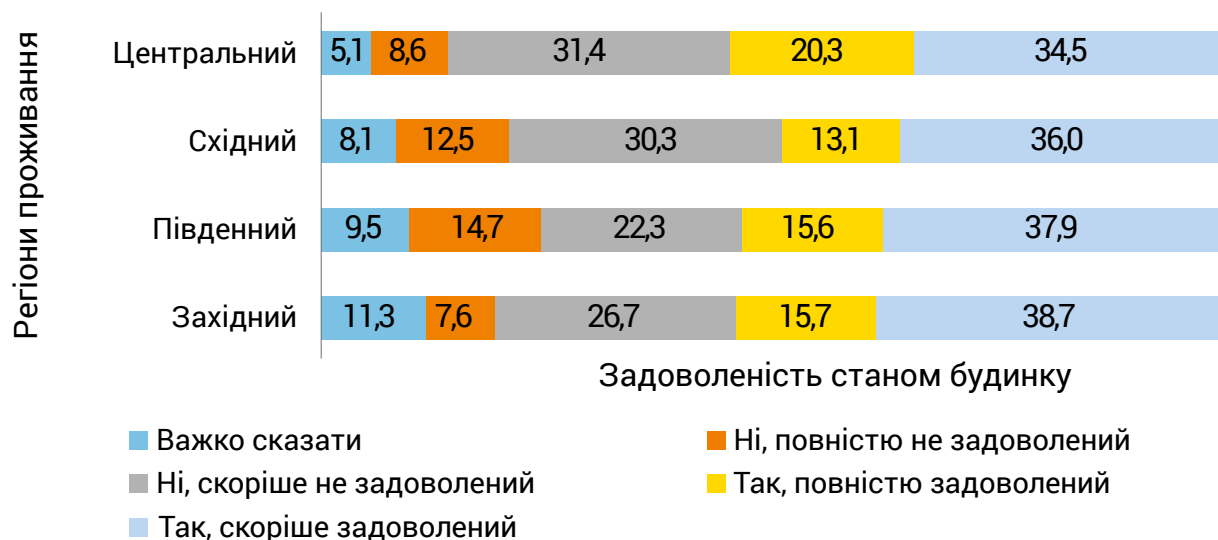


Рисунок 2.4 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви станом Вашого будинку?» за регіонами, %

Задоволеність станом будинку в розрізі міста

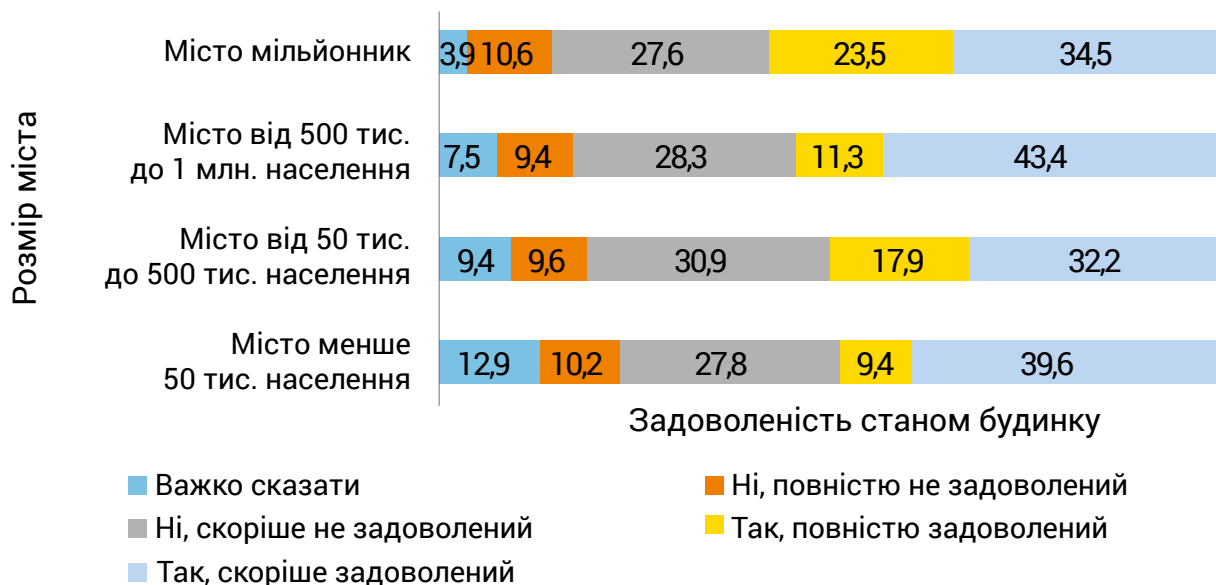


Рисунок 2.5 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви станом Вашого будинку?» за розміром міста проживання, %

Задоволеність поточним управлінням в розрізі типу будинку



Рисунок 2.6 – Розподіл відповідей респондентів/ок на запитання «Чи задоволені Ви станом Вашого будинку?» за типом будинку, %

АВТОРИ

Зоя Гуліна	директорка акредитованого органу з сертифікації персоналу «Сертифікаційного центру "СТАНДАРТ"»
Олена Гуліна	менеджерка сертифікаційних програм навчального центру «ЕМАУ-Академія» ГС «Експертна Міжгалузева Асоціація України»
Олена Давліканова	координаторка проєктів Представництва Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні, к.е.н.
Ольга Максименко	Президент Громадської спілки «Експертна Міжгалузева Асоціація України» (ЕМАУ), сертифікований аудитор систем управління якістю EOQ (Європейської організації якості)
Юрій Щирін	директор компанії «Агентство Індустріального Маркетингу»
Оксана Яшкіна	професорка кафедри маркетингу, Національний університет «Одеська політехніка»

Це видання друкується на папері, отриманому з лісового господарства сталого ведення.
Погляди, висловлені в цій публікації, не обов'язково відображають погляди Фонду ім. Фрідріха Еберта.

Комерційне використання всіх публікацій та інших матеріалів, виданих Фондом ім. Фрідріха Еберта (ФФЕ), без дозволу заборонено.