



ФОРМУВАННЯ ЄДИНИХ КРИТЕРІЇВ ОЦІНКИ УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ В СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ГУЛІНА З.Д. | ГУЛІНА О.Д. | ДАВЛІКАНОВА О.О.
ЗЕЛІНСЬКІ Я. | МАКСИМЕНКО О.Л.
НЕЧЕПОРЧУК А.А. | ШИШМАН Г.Ф.

Київ, 2015

- Важливим чинником ефективності реформи ЖКГ є створення умов для розвитку інституту професійного управителя, що покликані суттєво підвищити якість ЖК послуг та сприяти модернізації галузі.
- Законодавчо закріплені можливості для вибору управителя споживачем зумовили необхідність розробки критеріїв їх оцінки, які є елементом інструменту прийняття власником зважених та усвідомлених рішень щодо надавача послуг.
- Професійним співтовариством розроблено та запропоновано чіткі критерії оцінки Управляючої компанії, які стануть суттєвою допомогою для споживачів при проведенні конкурсів з вибору управителя, а в подальшому - складовою системи управління житловим фондом в цілому.

УДК 658.00

ББК 65.44 (6/8 укр.)

М 13

Рецензенти:

Каніщенко О.Л. – д.е.н., проф. КНУ ім. Тараса Шевченка

Кендюхов О.В. – д.е.н., проф., Держаний економіко-технологічний університет транспорту

Непомнящий О.М. – перший заступник Голови Об'єднання організацій роботодавців «Всеукраїнська конфедерація роботодавців житлово-комунальної галузі України»

Рекомендовано до друку Вченою Радою Донбаської національної академії будівництва та архітектури (протокол № 5 від 25.06.2015 р.)

М13 Формування єдиних критеріїв оцінки Управляючих компаній в сфері житлово-комунальних послуг: колективна монографія/ за заг. ред. Максименко О.Л. – Київ, Видавництво ТОВ «ВІСТКА», 2015 – 40 с.

Наукова редакція: Максименко О.Л.

Тематичне редагування: Барінов М.О, Давліканова О.О., Максименко О.Л.

Переклад з англ. Лилик М.С.

Автори: Гуліна З.Д., Гуліна О.Д., Давліканова О.О., Зелінські Я., Максименко О.Л., Нечепорчук А.А., Шишман Г.Ф.

Монографія присвячена розгляду питань захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг через формування прозорого механізму взаємодії суб'єктів ринку ЖКГ та необхідності запровадження інструменту оцінки Управляючих компаній за єдиними критеріями в житловій сфері.

Для мешканців багатоквартирних будинків, фахівців ЖКГ, Управляючих компаній, представників органів влади, громадських організацій, органів з оцінки відповідності та сертифікації та інших зацікавлених суб'єктів.

Монографія підготовлена за підтримки Представництва Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні. Погляди, висловлені в даній публікації, не обов'язково відображають погляди Фонду ім. Фрідріха Еберта.

УДК 658.006

ББК 65.44 (6/8 укр.)

ISBN 978-617-7157-21-1

© Представництво Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні, 2015



ЗМІСТ

ВСТУП	4
Створення чітких правил діяльності Управляючої компанії – ключовий фактор активізації реформи ЖКГ	5
Управляючі компанії як дієві учасники трансформації системи управління в житловій сфері	6
Забезпечення прозорості та рівних умов під час проведення конкурсів з надання житлово-комунальних послуг	9
Підходи європейських країн до оцінки відповідності Управляючих компаній	10
Належна якість надання житлово-комунальних послуг як складова захисту прав споживачів	11
Забезпечення та дотримання безпеки життєдіяльності населення як базове завдання діяльності Управляючої компанії	16
Розробка технічних регламентів щодо забезпечення основних вимог на етапі експлуатації житлового комплексу	16
Кваліфікований персонал як запорука якості послуг	19
Знання та впровадження сучасних стандартів менеджменту в сфері управління житловим комплексом	25
Критерії оцінки Управляючих компаній	31
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	37

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, зокрема через запровадження ефективних форм управління житловими фондом.

Ринкові перетворення в житлово-комунальній галузі останнього десятиліття торкнулися багатьох її аспектів, в тому числі й системи управління як ЖКГ в цілому, так й житлової сфери зокрема. З одного боку, ці перетворення поки що не стали очікуваним поштовхом до 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 з залученням експертної спільноти. Розгортання системи управління на принципах рівності та прозорості для всіх учасників є запорукою ефективного її функціонування.

Угода про партнерство і співробітництво між Україною і ЄС декларує, що спирання на зазначені принципи в різних галузях та секторах економіки стає важливою умовою для зміцнення економічних зв'язків між партнерами. В цьому питанні житлово-комунальна галузь України не є виключенням.

Слід визнати, що на сьогодні в Україні відсутні дієві механізми впливу споживачів житлово-комунальних послуг на їх постачальників, а процедури вибору постачальників для споживача лишаються непрозорими, що породжує недовіру до виконавців і не мотивує останніх до підвищення якості послуг.

Закон України № 417-19 «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» від 14 травня 2015 року створює підґрунтя для реалізації співвласниками багатоквартирного будинку

своїх прав та виконання обов'язків щодо утримання та управління таким будинком. Отже, співвласники мають реалізувати свої права щодо визначення форми управління будинком та методів управління.

Таким чином, співвласники багатоквартирного будинку повинні обрати юридичну особу (суб'єкт господарювання), що надаватиме зазначені послуги на договірній основі. Управитель, як надавач послуг, має відповідати вимогам, що висуваються до суб'єктів господарювання. Існує багато різних організаційно-правових форм, у яких може вестися господарська діяльність управителем, наприклад: комунальне підприємство, товариство з обмеженою відповідальністю, відкрите/закрите акціонерне товариство, приватне підприємство, фізична особа-підприємець (ФОП) тощо.

У разі, якщо управитель здійснює свою діяльність через ФОП, то, зазвичай, він ототожнюється з фізичною особою певної професії, – Менеджер (управитель) багатоквартирного будинку (групи будинків), – до якої можна висувати існуючі кваліфікаційні вимоги. Водночас на сьогодні до управителів, які здійснюють свою господарську діяльність в інших організаційно-правових формах, жодних чітко окреслених вимог не визначено.

Слід зазначити, що професію «Менеджер (управитель) багатоквартирного будинку (групи будинків)» було додано у класифікатор професій у 2012 році. За цей період вживання терміну «управитель» закріпилося за спеціалістами саме цієї професії. Проте в Законі України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» управителя визначено як суб'єкта господарської діяльності, тобто як юридичну особу.

З метою запобігання плутанини у термінах та підміни понять в даній публікації термін «Управляюча компанія» слід розглядати як управителя – юридичну особу, постачальника ЖК послуг, якому притаманні всі функції та властивості, що визначені у Законі.

Уніфікація вимог до постачальників ЖК послуг, прозорі умови проведення конкурсів на обслуговування будинків є підґрунтям забезпечення рівних прав споживачів на отримання якісних послуг.

Такий інструмент як оцінка постачальника є елементом регулювання взаємовідносин «Споживач-Постачальник», тобто механізму впливу кінцевого споживача житлово-комунальних послуг на якість та безпеку зазначених послуг. Оцінка постачальника відбувається через оцінку його відповідності вимогам до якості роботи, результатів діяльності.

На наш погляд, саме формування та розгортання системи оцінки відповідності надавачів житлово-комунальних послуг опосередковано має спонукати до:

- підвищення компетентності і ефективності діяльності суб'єктів господарювання – надавачів послуг;
- створення умов для добросовісної конкуренції і недопущення її обмеження в сфері надання ЖК послуг;
- створення єдиної системи і єдиних правил виходу суб'єктів господарювання на ринок житлово-комунальних послуг та послуг з управління житлом;
- формування та/або перегляд стандартів, норм, порядків та правил в житловій сфері щодо надання ЖК послуг взагалі та якості цих послуг зокрема;
- забезпечення прав споживачів щодо вибору постачальника ЖК послуг та створення нормативно-правового підґрунтя захисту споживачів від свавілля та недобросовісності надавачів цих послуг;
- виникнення мотиваційного підґрунтя застосування енергозберігаючих технологій в житловій сфері тощо.

Професійною та експертною спільнотою

вже давно поділяється думка, що ефективна система функціонування ЖКГ може бути створена тільки за умов, якщо кожний із споживачів послуг (мешканець, власник та/або орендар об'єкту нерухомості) зможе обирати на конкурсній основі саме того надавача ЖК послуг, саме ту Управляючу компанію, яка в межах виділених фінансових ресурсів забезпечить найкраще утримання та управління житловими комплексами і надання визначеного стандартами та нормами якісного рівня ЖК послуг населенню.

Світова практика свідчить, що саме через створення прозорих механізмів та інструментів, які дозволяють власникові житла здійснити свідомий вибір щодо надавача ЖК послуг (управителя/ управляючої компанії), може бути забезпечена дієвість системи управління в житловій сфері в тому числі й через мінімізацію вартості утримання житлової нерухомості та створення комфортних і безпечних умов проживання.

СТВОРЕННЯ ЧІТКИХ ПРАВИЛ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛЯЮЧОЇ КОМПАНІЇ – КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР АКТИВІЗАЦІЇ РЕФОРМИ ЖКГ

Термін виконання завдань реформування галузі, що були викладені у Законі України «Загальнодержавна програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки»¹ завершився. Добіг кінця й термін, що визначався для вдосконалення законодавчого регулювання у сфері надання ЖК послуг, кінцевою метою якого мало стати підвищення якості їх надання.

Значним важелем у реформуванні сфери надання ЖК послуг, безумовно є зміна та удосконалення системи управління в житловій сфері, що має базуватися на принципах професійності, прозорості та забезпечення

1. Закон України «Загальнодержавна програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1869-15> - Заголовок з екрану

безпеки життєдіяльності населення країни.

Формування нової системи управління в житловій сфері передбачає:

- створення інституту відповідальних власників житла;
- створення інституту професійних постачальників послуг (тобто управителів, Управляючих компаній);
- впровадження єдиних вимог, стандартів, норм та правил до якості та безпеки житлово-комунальних послуг та послуг з управління;
- створення прозорих інструментів дієвого функціонування ринку житлово-комунальних послуг та житлової сфери в цілому.

Перетворення у сфері ЖКГ, перш за все, спрямовані на формування збалансованої системи управління житловим фондом на інституціональних засадах. Саме збалансованість інтересів всіх учасників житлової сфери та надання ЖК послуг на принципах рівності можливостей та прозорості взаємодії суб'єктів, їх професійності та відповідальності має стати чинником, здатним зробити її привабливою для добросовісних надавачів послуг та спонукати їх не тільки до утримання, але й підвищення рівня якості ЖК послуг в умовах тотального скорочення фінансування цієї сфери.

З метою забезпечення ефективного утримання та управління спільним майном багатоквартирних будинків постало завдання визначення альтернативних методів управління, серед яких – «професійне управління будинком» через Управляючу компанію.

Різні форми управління житлом мають як свої недоліки, так і переваги, проте саме форма управління через Управляючу компанію (управителя) має більше переваг перед іншими формами.

У таблиці 1 наведена думка групи експертів під керівництвом професора Новікової М.М., що

була висловлена у звіті про науково-дослідну роботу «Проведення дослідження та підготовка пропозицій щодо врегулювання діяльності управителів спільного майна багатоквартирних будинків».

Трансформація системи управління в житловій сфері вимагає більш прискіпливого ставлення до визначення та формулювання прав та обов'язків, міри відповідальності, правил та порядку взаємодії суб'єктів (учасників ринку), що мають бути забезпечені через процедуру укладання договорів для унеможливлення або зменшення вірогідності виникнення суперечок в подальшому. Договори між власниками житла та управляючими компаніями укладаються щодо надання житлово-комунальних послуг та послуг з управління, виконання всіх робіт щодо утримання житлового фонду. При цьому такі договори повинні враховувати як права та інтереси населення, так і управляючих компаній, мінімізуючи їхні ризики.

Ефективність та професійність управління житлом, безумовно, не має залежати від форми власності та організаційно-правової форми суб'єкта господарювання – надавача послуг, а власники житла/мешканці/споживачі мають отримувати послуги рівня, не нижчого від нормативно визначеного рівня безпеки та комфортного перебування в будинку.

Поряд з тим постають інші, не менш важливі питання, а саме: яким чином пересічним громадянам, навіть якщо вони є власниками житла, оцінити рівень фаховості, відповідальності та здатність надавача житлово-комунальних послуг (в т.ч. Управляючої компанії) надавати послуги певної якості відповідно стандартів, норм, порядків та правил. Адже необхідність для власника (мешканця) житла визначитися з формою управління та з управителем (Управляючою компанією) передбачає наявність інструментів, що дозволяють існуючим чи потенційним споживачам (власникам, мешканцям тощо) свідомо обирати виконавця послуги, спираючись на зрозумілі, визначені критерії та шкалу такого оцінювання.



Таблиця 1. Переваги та недоліки утримання та управління багатоквартирним будинком управляючою компанією.

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none">■ Порівняно низький ризик неефективності управління: фахівці управителя мусять мати відповідні знання та досвід, підвищувати свою кваліфікацію.■ Боротьба професійного управителя за клієнта: він діє на ринку послуг, отже, мусить організувати свою діяльність так, щоб співвласники були задоволені.■ Перекладання організаційних та оперативних питань управління на професіонала і водночас контроль співвласників за його діяльністю.■ Захист інтересів мешканців будинку від пресингу виробників та виконавців послуг: усі проблеми від їхнього імені розв'язує управитель, а якщо управителем не є комунальне підприємство, органи місцевого самоврядування не матимуть на нього ніякого впливу.■ Можливість притягнути управителя до відповідальності за несумлінне виконання своїх обов'язків за договором.■ Можливість відшкодувати збитки, заподіяні спільному майну співвласників через те, що управитель несумлінно або не професійно виконував свої функції.■ Економічна зацікавленість у здійсненні заходів з ресурсозбереження.■ Єдина квитанція на оплату житлово-комунальних послуг.	<ul style="list-style-type: none">■ Несформованість ринку професійних управителів.■ Брак чіткого механізму досягнення та оформлення взаємної згоди співвласників щодо управління будинком.■ Відсутність механізму залучення професійного управителя в тому разі, якщо не досягнуто згоди всіх співвласників: незгода одного співвласника з трьохсот блокує ухвалення відповідного рішення.■ Обов'язковість укладення договору про надання послуг з управління: співвласники будинку не є фахівцями, тому, з одного боку, несумлінний управитель може дуже легко нав'язати їм не вигідні умови, а з іншого — сумлінному управителеві дуже складно довести, що в договорі обов'язково мають бути ті чи ті умови.■ Потреба сплачувати за послуги з управління: для будинків, де у ролі співвласників фігурують менше ніж двадцять осіб, такі витрати для кожної квартири можуть бути завищеними, бо для професійного управителя обсяг функцій та відповідної плати за них практично є однаковими незалежно від величини будинку.

Джерело: Звіт про науково-дослідну роботу «Проведення дослідження та підготовка пропозицій щодо врегулювання діяльності управителів спільного майна багатоквартирних будинків». – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова., 2013, стор. 16, табл.1.2.

Такі інструменти покликані вирішувати найскладніші на сьогодні завдання, серед яких забезпечення довіри споживачів житлово-комунальних послуг та послуг з управління до суб'єктів господарювання – надавачів цих

послуг. Для пересічних громадян наявність важелів впливу та/або здійснення контролю стає підґрунтям для формування такої довіри. Проте, беручи до уваги, що з ліквідацією Державної житлово-комунальної інспекції

України та водночас так і з огляду на не сформовані інститути контролю та/або нагляду на місцях контрольна функція в сфері ЖКГ з боку держави стала розмитотою та невизначеною. В цих умовах значно підвищується значущість та ефективність «непрямих» важелів впливу (з боку громадськості, професійної та експертної спільноти, з боку споживачів тощо) як на суб'єктів господарювання, так й на якість послуг, що ними надаються.

В даному випадку розробка, впровадження та використання механізму оцінки відповідності Управляючої компанії, як однієї з форм впливу споживачів на надавачів послуг в сфері надання ЖК послуг та підвищення їх якості, стають не просто виправданими та доцільними, а обґрунтованими та необхідними.

У Ст.56 Угоди про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами² від 14.06.1994 р. задекларовано, що «співробітництво в галузі оцінки стандартів та оцінки відповідності сприяє створенню відповідності з міжнародно-узгодженими критеріями, принципами та орієнтирами в питаннях якості» та визначено необхідність «сприяти застосуванню технічних правил Співтовариства та європейських стандартів і процедур оцінки відповідності».

Досвід європейських країн свідчить, що захист прав і здоров'я людини, захист споживчого ринку від потенційної небезпеки людині і довкіллю, захист прав споживачів доцільно проводити через розвинену систему оцінки відповідності в сфері ЖКГ. Україна не може стояти осторонь тенденції, яка існує та поширюється на всі держави-члени ЄС, стосовно запровадження регуляторних заходів, спрямованих на підтримку ринку житла. Одним з таких заходів є запровадження системи оцінки відповідності.

Система оцінки відповідності – це знайомий,

зрозумілий для світової спільноти та загальнозживаний механізм, який надає можливість:

- визначати прозорі критерії відбору постачальників та оцінки кінцевого результату споживачами послуг, що надаються;
- споживачеві «ідентифікувати» постачальника за рівнем якості послуг, що надаються;
- функціонування системи підтвердження відповідності, за якої компанії-постачальники мають змогу отримувати об'єктивне підтвердження своїх переваг;
- створення рівних умов розгортання діяльності зацікавлених господарюючих суб'єктів, що, в свою чергу, забезпечить створення конкурентного середовища тощо.

В той же час, однією з вимог СОТ до України є вирішення проблем щодо підвищення ефективності захисту прав споживачів на державному рівні шляхом реформування системи державного нагляду за дотриманням стандартів, норм і правил, в тому числі і в житлово-комунальному господарстві, в зв'язку з низьким рівнем якості послуг, що надаються. Для вирішення цього завдання важливим є розробка критеріїв оцінки суб'єктів господарювання, що надають послуги, та які є складовими інструменту впливу споживачів на надавачів послуг.

Запорукою ефективного управління в житловій сфері через формування прозорих відносин між постачальниками та споживачами житлово-комунальних послуг, що сприятиме підвищенню рівня їх якості, має стати саме професійне управління будинком шляхом залучення управителів (Управляючої компанії).

2. Угода про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами від 14.06.1994 [Електронне джерело]: Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/998_012 – Заголовок з екрану

УПРАВЛЯЮЧІ КОМПАНІЇ ЯК ДІЄВІ УЧАСНИКИ ТРАНСФОРМАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ЖИТЛОВІЙ СФЕРІ

Очікується, що надання правового підґрунтя появи на ринку багатьох суб'єктів господарювання, що надають послуги в житловій сфері, призведе до створення конкурентного середовища, формування представництва «професійного постачальника послуг» і, як наслідок, до покращання якості послуг, зниження цін на них при збереженні рентабельності їх надання.

Слід звернути увагу, що наявність різноманітної та розгалуженої нормативної документації є базовою умовою функціонування суб'єктів господарювання в сфері надання ЖК послуг. Водночас нормативні документи не мають містити, якнайменше, неузгодженості та суперечності з одних тих самих питань.

Згідно нещодавно прийнятому Верховною Радою Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» власники (мешканці) житла зобов'язані протягом року (до 1 липня 2016 р.) обрати форму управління житлом і, як наслідок, управителя (Управляючу компанію) задля підвищення відповідальності власників житла за прийняття рішень щодо управління їх багатоквартирними будинками та спільним майном.

У ст.1 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» зазначається, що управитель – це особа, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд (далі – управління будинком) і забезпечує його належну експлуатацію відповідно до закону та умов договору.

Згідно п. 3 ч. 1 ст. 13 цього Закону існують послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо). Також дана стаття Закону виділяє залежно від функціонального призначення, послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій

прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо) (п. 3 ч.1 ст.13).

Крім управителя, діюче законодавство передбачає наявність ще двох учасників договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг:

- балансоутримувач (повна назва «балансоутримувач будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд») – власник або юридична особа, яка за договором з власником утримує на балансі відповідне майно, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу передбачену законодавством звітність, здійснює розрахунки коштів, необхідних для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію згідно з законом;

- виконавець послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій («виконавець») – суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу згідно умов договору; утримання будинків і прибудинкових територій, тобто господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилих приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд; а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством.

Ст. 1 Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» визначає управителя як юридичну особу, яка здійснює управління неподільним та загальним майном житлового комплексу за дорученням власника (власників) майна і забезпечує його належну експлуатацію.

Ст.1 п.7 Закону України № 417-19 України «Про особливості здійснення права власності

у багатоквартирному будинку» визначає, що «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».

Згідно п. 1.4. Правил управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, затверджених Наказом №13 Міністерства з питань житлово-комунального господарства України від 02.02.2009 р. управитель відповідає за стале функціонування і збереження споживчих властивостей об'єкта, наданого в його управління, відповідно до його цільового призначення, а також за організацію забезпечення потреби мешканців об'єкта в отриманні житлово-комунальних послуг відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил. Управитель може укласти субпідрядні договори на виконання окремих видів робіт, якщо це передбачено договором про управління (п.1.5).

Враховуючи сучасний стан нормативного забезпечення будівельної галузі, в тому числі щодо утримання та експлуатації будівель і споруд, необхідно зазначити, що найбільшою проблемою забезпечення нормальної діяльності Управляючої компанії є створення регламентних нормативних документів, які дозволять організувати систему заходів, що забезпечить дотримання основних вимог ТР протягом всього терміну експлуатації об'єкту. Окремі вимоги будівельних норм створюють передумови для наповнення структури заходів і складу розпорядчих документів, але на цей час практично не враховують організаційно-правові особливості діяльності установ і організацій житлово-комунальної сфери, технологічні і фінансові можливості тощо.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЗОРОСТІ ТА РІВНИХ УМОВ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ КОНКУРСІВ З НАДАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Кількість, обсяг і різноманітність функцій та обов'язків, покладених на виконавця під час надання послуг з управління та утримання житлового комплексу, а також важливість при цьому досягнення результативності (надання ЖК послуг відповідної якості) спонукає до виваженого ставлення до формування вимог, які мають висуватися до Управляючої компанії, що прагне взяти участь у конкурсі з надання таких послуг «у житлових будинках державної та комунальної власності». Процедура конкурсу визначається Постановою КМУ від 21 липня 2005р. №631 «Порядок проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг»³, далі – Порядок.

Важливим принципом проведення таких конкурсів є обов'язкове дотримання прозорості та рівності умов для всіх учасників конкурсу незалежно від форми власності чи масштабу підприємства або організації, що прагне долучитися до участі в ньому.

Прискіпливе та уважне ставлення до кваліфікаційних вимог, що висувуються до учасників конкурсу, є доволі виправданим, оскільки саме вони є базовими для будь-якого виконавця послуг, багатоаспектними та легкозмінюваними (за потреби).

Пунктом 4 «Підготовка конкурсу» зазначеного вище Порядку визначаються «кваліфікаційні вимоги до учасників конкурсу, зокрема щодо наявності:

- матеріально-технічної бази;
- працівників відповідної кваліфікації
- досвіду роботи з надання певних послуг;

3. Кабінет Міністрів України Постанова від 21 липня 2005 р. N 631 Київ про затвердження Порядку проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://www.1562.kharkov.ua/ru/article/static/id/186/> - Заголовок з екрану

■ відповідного дозволу або ліцензії на виконання певних робіт чи надання послуг».

Складно сперечатися з такими начебто чіткими умовами, проте вони потребують перегляду відповідно до сучасних вимог та трансформації системи управління житловим фондом згідно норм Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку».⁴ З огляду на те, що споживач ЖК послуг зазвичай не є фахівцем даної сфери, його слід «озброїти» чіткими кваліфікаційними вимогами до учасників конкурсу, а також розробити та надати критерії, за якими слід оцінити учасників конкурсу, сформувати шкалу визнання результатів конкурсу, керуючись виключно цим «переліком кваліфікаційних вимог...».

Специфіка надання послуги з управління не потребує наявності (на балансі підприємства) матеріально-технічної бази в повній мірі, адже складно завчасно врахувати «майбутні потужності», тобто кількість кв. метрів житла, які Управляюча компанія мала б обслуговувати. Результат участі у конкурсі може виявитися для Управляючої компанії як позитивним (цілком або частково), так й негативним, до того ж всі витрати на збільшення матеріально-технічної бази при цьому можуть виявитися марними.

Вимогу стосовно «працівників відповідної кваліфікації» слід викласти в іншій редакції, ніж в Постанові, а саме: «працівників відповідної кваліфікації, що підтверджено відповідними свідоцтвами». Таке доповнення спонукатиме керівну ланку підприємства підтримувати «кваліфікаційний баланс» підприємства й створюватиме підґрунтя підвищення професійного рівня безпосередньо працівників.

Слід звернути увагу на те, що згідно «теорії якості» усвідомлення та розуміння рівня якості послуги можливе лише після отримання послуги. В сфері надання ЖК послуг такий шлях ускладнюється специфікою самих послуг, процесу та тривалістю їх надання, особливістю

стосунків всіх суб'єктів, що долучаються до цього, складністю та тривалістю процесу заміни виконавця послуги тощо. Тому, на наш погляд, підтвердженню підлягає саме спроможність, здатність надавача послуги (в т.ч. Управляючої компанії) надавати ЖК послуги певної якості, забезпечуючи умови комфорту та безпеки.

Не останнє місце у здатності надання якісних ЖК послуг посідає й ефективність функціонування самого підприємства, наявність у ньому сучасної системи менеджменту. Адже звертаючись до «теорії якості», неможливо залишити поза увагою одне з її тверджень, що «створення якісного продукту чи послуги можливі лише за якісного управління». Тому, на нашу думку, саме наявність свідоцтва відповідності вимогам міжнародних та/або національних стандартів з менеджменту якості найближчим часом стане не тільки ознакою існування на підприємстві сучасного менеджменту та прогресивного керівництва, а й невід'ємним критерієм оцінювання Управляючих компаній як споживачами, так й всіма зацікавленими суб'єктами ринку ЖК послуг.

Таким чином, надання житлово-комунальних послуг відповідної якості, комфорту та безпеки можливо досягнути лише за умов професійного управління житловим фондом шляхом створення рівних та прозорих умов для всіх суб'єктів господарювання, що прагнуть долучитися до цієї діяльності.

ПІДХОДИ ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН ДО ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ⁵

Досвід багатьох країн, включаючи країни Східної Європи, які подолали схожий шлях трансформації житлово-комунальної галузі та її

4. Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку». [Електронне джерело]: Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/JH17H001.html - Заголовок з екрану

5. Цей розділ написаний на основі виступу Ярослава Зілінського, голови Польської федерації ринку нерухомості (PFRN), члена Європейської ради професіоналів на ринку нерухомості на Міжнародній Конференції «Стратегічні напрямки розвитку ринку управління багатоквартирними будинками в Україні», що відбулася 19 лютого 2015 року в місті Києві. Права на публікацію виступу були люб'язно надані Міжнародною фінансовою корпорацією IFC та п. Я. Зілінським.

системи управління, доводить необхідність застосування регуляторних інструментів. Міжнародні експерти узагальнюють основні моделі регулювання в цій сфері, що встановлюють різний ступінь свободи для діючих суб'єктів, а саме: безпосередньо державне регулювання, сертифікація та саморегулювання.

На ринку нерухомості спостерігається велика різноманітність моделей регулювання на національному рівні.

Структура (класифікатор) професій на ринку нерухомості в різних країнах і характеристики національних ринків дуже відрізняються. Для розуміння ролі професії та професіоналів на ринку управління нерухомістю в різних країнах дуже важливим є врахування за різним ступенем впливу таких чинників, як: технічні, юридичні, соціальні та ін. Це ускладнює точні порівняння.

Спостерігається тенденція щодо підвищення регулювання ринків і сфер, які сприймаються як ризиковані, хоча в багатьох випадках їх регулювання обмежується фінансовими та фіскальними заходами. Цей тренд безперечно пояснюється впливом економічної та фінансової криз.

Професійні асоціації відіграють важливу роль у розв'язуванні цих проблем та вносять свій внесок у стабільність ринку. У мережі CEPI⁶, була досягнута домовленість щодо визначення нерухомого майна, сфери управління ним, включаючи напрями діяльності професійного менеджера з нерухомості.

Професійний управитель нерухомістю фізична, або юридична особа, яка відповідно до всіх юридичних і загальних норм, що застосовуються в його/її країні, надає в якості незалежного підрядника і від імені третьої особи регулярно послуги, серед яких:

- надання посередницьких послуг, таких як

продаж, купівля, обмін, оренда або поступка об'єктів нерухомості, прав на нерухоме майно;

- управління та збереження загальних частин будівлі або групи будівель у спільній власності;
- правління властивостями, якістю об'єктів нерухомості та ін., на що надані права;
- оцінка властивостей об'єктів нерухомості.

Професії «агенти з нерухомості» та «менеджери з нерухомості» були кодифіковані у більшості країн Західної Європи. Проте ця кодифікація була зроблена в різні періоди часу і до різних ступенів деталізації.

У ряді країн включно з Австрією та Бельгією те саме регулювання застосовується як до агентів з нерухомості, так і до менеджерів з нерухомості. Зрештою, між цими професіями існують незначні відмінності, тому однакове звання застосовується до обох професій. Наприклад, в Німеччині менеджери з нерухомості включені в визначення агентів з нерухомості.

В Данії немає державного регулювання, що безпосередньо контролює менеджерів з нерухомості. Однак, менеджери з нерухомості непрямо регулюються згідно з законодавством через вимоги, що висуваються до компаній щодо бухгалтерського обліку, професійної відповідальності і в деяких інших випадках.

В Німеччині DDIV⁷ довго проводила кампанії за введення регулювання для менеджерів з нерухомості. Наприкінці вересня 2013 року державний секретар Єнек Фарлеманн (Enek Farlemann) оголосив намір запровадити передумови для доступу в професію менеджера з нерухомості, що включали тренінги та запровадження процедури страхування професійної відповідально-

6. CEPI - European Council of Real Estate Professions- Європейська Рада фахівців з нерухомості//Mode of asses:/. www.cepi-cei.eu/

7. DDIV - Der Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e.V. ist der Berufsverband der Hausverwalter in der Bundesrepublik. Gemeinsam mit seinen zehn Landesverbänden und den rund 1.800 //Mode of asses:// <http://ddiv.de/hp1/Startseite.htm> - Парасолькова організація менеджерів нерухомості Німеччини - професійна асоціація управителів нерухомістю у Федеративній Республіці, що налічує в своєму складі десять регіональних («земельних») асоціацій і близько 1800 осіб членів асоціації.

сті. Серед причин, які спонукали до появи зазначених пропозицій, є й захист споживачів та зростаюча складність зобов'язань щодо енергетичної ефективності в житловій сфері. Названі причини набирають все більш зростаючого значення через велику кількість домогосподарств (обсяг житлової сфери) та збільшення кількості людей похилого віку. Таким чином ситуація в Німеччині, ймовірно, зміниться в найближчому майбутньому.

Доступ до професії регулюється у всіх країнах в яких існує регулювання цієї сфери.

Захист «професійного звання»

Деякими законами передбачено захист «професійного звання», що застосовується, як до агентів, так і до менеджерів з нерухомості. У Бельгії захист «професійного звання» регулюється рамочним законом, що стосується надання послуг інтелектуальних професій, які кодифіковані Королівським Декретом від 3 серпня 2007 р⁸ та Законом від 11 лютого 2013 р. щодо організації професії агента з нерухомості⁹. У разі будь-якого порушення будуть застосовані штрафні санкції. В Іспанії титул «адміністратор компанії»¹⁰ захищений законодавством.

Реєстрація

Вимоги до реєстрації застосовуються, наприклад, у Бельгії інститутом BIV/IFI¹¹ для «адміністратора компанії», в яких передбачено надання компанії номеру, щоб вона могла відкрити офіс. У Чеській Республіці та Ірландії вимоги до реєстрації застосовуються Державним органом, що регулює надання послуг щодо нерухо-

мості¹² (Property Services Regulatory Authority) як у ліберальній професії.

В Італії також є певні вимоги щодо реєстрації. ANACI¹³ проводить низку тренінгів, що визнаються державними органами. Успішне проходження цих тренінгів надає право присвоїти кваліфікацію та зареєструвати «професійне звання».

Регулювання (ліцензування)

В Бельгії діяльність менеджера, відповідально за менеджмент нерухомим майном або за права на нерухоме майно і за менеджерську репрезентацію нерухомого майна при спільному володінні, є суб'єктом такого самого законодавства як і агенти з нерухомості¹⁴. Однак є виключення з цих вимог для тих, хто здає в оренду свою власну нерухомість (це стосується як приватних осіб так і компаній).

Сертифікація

У Данії Федерація нерухомості Данії¹⁵ пропонує приватну освіту для менеджерів з нерухомості. Ця освіта включає чотири семестри, протягом яких студентів вчать різним законам, що стосуються нерухомості, а також фінансам та бухгалтерському обліку. Студенти повинні скласти принаймні 4 іспити для того, щоб отримати професійне звання «Менеджер з управління нерухомістю, EA»¹⁶. Вони також пропонують подальшу освіту, що включає короткотермінові курси з конкретних тем, які безпосередньо спрямовані на менеджерів з нерухомості.

Саморегулювання

Члени CEPi мають Етичний кодекс. Наприклад, Федерація нерухомості Данії впровадила

8. Codified by the Royal Decree of 3 August 2007 (Belgian Official Paper of 18 September 2007) кодифіковані Королівським Декретом від 3 серпня 2007 р.

9. The Law of 11 February 2013 on the organization of the profession of property agent (Belgian Official Paper of 22 August 2013) Закон від 11 лютого 2013 р. щодо організації професії агента з нерухомості (Бельгійський офіційний документ, 22 серпня 2013 р.)

10. адміністратор компанії – guichet d'entreprise

11. IPI - The Professional Institute Of Real Estate Agents (PI) Професійний Інститут Агентів з Нерухомості //Mode of asses:// http://www.immoweb.be/en/pages/Page.cfm?Page=Agencies_IPI.htm - Title from the screen: Das BIV (Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars) ist eine öffentlich-rechtliche Organisation, die hauptsächlich für den Zugang zum Beruf des Immobilienmaklers und für die Disziplinarontrolle dieses Berufs verantwortlich ist. BIV є органом державної служби, який, в першу чергу, відповідає за доступ до професії агента з нерухомості та здійснює дисциплінарний контроль професії.

12. Property Services Regulatory Authority – Державний орган з регулювання послуг щодо нерухомості

13. The ANACI - Anaci Associazione Nazionale Amm. Condominio E Imm. Італійська національна асоціація адміністраторів співвласників багатоквартирних будинків

14. Article 3 of the Royal Decree of 6 September 1993. Стаття 3 Королівського Указу від 6 вересня 1993

15. The Danish Property Federation (Федерація нерухомості Данії) є торговельної промисловою асоціацією, що представляє власників, інвесторів і менеджерів комерційної і житлової нерухомості. Активи та майно, що належить членам Федерації перевищує 15 млрд. євро. <http://www.epf-fepi.com/en/p5142f7aedd45b/danish-property-federation.html> (прим. перекладача)

16. Property Manager, EA". Менеджер з управління нерухомістю, EA

Етичний кодекс для компаній з менеджменту нерухомості. Метою цього Етичного Кодексу є захист професії та формування поваги до фаху «менеджер з нерухомості».

В деяких країнах це стосується власників та менеджерів компаній з управління нерухомістю, а також їх співробітників та клієнтів. Етичний кодекс визначає права, пов'язані з відносинами між менеджерами нерухомості і клієнтом, а також між самими менеджерами з нерухомості. Етичний кодекс також регулює процедуру розгляду скарг та накладання санкцій.

Регульована освіта

Як і для агентів з нерухомості для менеджерів з нерухомості доступна регульована освіта. У Данії існує короткострокова освіта (2 роки) та освіта на рівні бакалавра (4 роки) для фінансового сектору, що включає управління нерухомістю як спеціальність. Студенти проходять практику 3 або 6 місяців у компаніях з менеджменту нерухомості. В Фінляндії Фінська Торгова Палата¹⁷ проводить іспит, після проходження якого особа набуває кваліфікацію «агент по здачі в оренду нерухомості»¹⁸. Професійна освіта високо цінується та знаходиться в центрі уваги професійних асоціацій.

Значні відмінності в національних моделях відображаються в регулюванні, у схемах сертифікації та впливу саморегулювання. Процеси «регулювання» та «дерегулювання» це завжди складна справа, яка потребує виваженості та часу. На сьогодні спостерігається явна тенденція дерегуляції, від запровадження якої очікують підвищення економічної конкуренції. Однак це необхідно обґрунтувати, і ця тема потребує подальшого вивчення.

Як уже зазначалося, в європейських країнах продовжується дискусія щодо можливого введення певної форми регулювання. У Франції та Бельгії регулювання нещодавно було посилено. Це переважно обґрунтовується необхід-

ністю більш високого рівня професіоналізму задля забезпечення безпеки та якості послуг, а також потребою стабілізувати ринок. В інших країнах, а саме Іспанії, Італії та Чеській Республіці були запроваджені заходи, які не називають прямим регулюванням, але вони мають такі самі результати. Це має тенденцію розмивати кордони, що «слід» та «не слід» вважати регулюванням.

Моделі регулювання можна далі розділити на національній основі на різні групи:

- Перша група – це група країн, які застосовують базовий рівень регулювання, підтриманий додатковими правилами. Вона включає Німеччину, Італію і Австрію.
- Друга група країн – Франція, Бельгія та Данія, – мали сильне регулювання з правилами щодо доступу до професії і схемами, яких потрібно дотримуватись для імплементації цих правил. Ця друга група також характеризується тісною взаємодією між професійними асоціаціями та державою.
- Третя група країн дотримується моделі, що застосовується у Великій Британії та Нідерландах, де самі професії не регулюються, але там запроваджено «факторегуляція» (форма негативного ліцензування¹⁹) та сильне саморегулювання. В деяких країнах немає регулювання, що контролює доступ до професії, однак в цих країнах розвинуто законодавство щодо регулювання компаній, а також регулювання проти відмивання грошей, що їх повинні дотримуватися професіонали з нерухомості.
- Четверта група – країни Скандинавського півострову, а саме Швеція та Фінляндія. В цих країнах є регулювання з особливим акцентом

17. Finnish Chamber of Commerce - Фінська Торгова Палата : <http://finncham.or.kr/>

18. «агент по здачі в оренду нерухомості» - rental agent

19. Form of negative licensing – негативне ліцензування – це процес, за допомогою якого окремі особи чи організації можуть бути недопущені до операційної діяльності в конкретній галузі. Негативне ліцензування є ефективним засобом виведення з ринку тих осіб чи організацій, які, в минулому, показали, що вони не можуть задовольнити вимогам продуктивності промисловості. Див. детальніше «Guidelines on Alternatives to prescriptive regulation Queensland Government Department of State development». <https://www.wbginvestmentclimate.org/uploads/23.Queensland.pdf> (прим. перекладача)

на захисті споживачів. Наприклад, в Швеції від агентів з управління нерухомістю вимагається, щоб вони захищали інтереси обох сторін.

■ П'ята, фінальна група, складається з країн, в яких немає державного регулювання. Ця група включає Польщу, Болгарію, Румунію та країни Балтики, а також Чеську Республіку (хоча є дискусія про введення регулювання у Чеській Республіці). В цих країнах відсутнє пряме професійне регулювання, проте існує попит на запровадження певних правил ведення такої діяльності на принципах саморегулювання.

Відповідальність професіоналів

Причини, з яких існує регулювання, включають потребу в захисті споживачів, запобіганні шахрайству, забезпеченні отримання споживачем об'єктивної та правильної інформації, а також покриття страховкою професійної відповідальності управителя.

Дискусії щодо введення регулювання фокусуються на потребі діяти в інтересах суспільства, серед яких важливим є захистити споживачів, особливо в ситуації, коли «купівля-продаж» нерухомості є найголовнішою фінансовою трансакцією в житті багатьох людей. Робота на складному ринку, що швидко змінюється, вимагає високого рівня професіоналізму від фахівців з нерухомості.

Не зважаючи на істотні відмінності між національними ринками, що спостерігаються в усіх державах-членах ЄС, існує тенденція до запровадження регулятивних заходів, спрямованих на підтримку ринку житла. Такі заходи сприяють загальній стабільності економіки.

НАЛЕЖНА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Наведений вище огляд досвіду та кращих практик європейських країн формування

прозорих взаємовідносин в житловій сфері свідчить про соціальну значущість даного питання та необхідність залучення до цього процесу представників всіх зацікавлених сторін: споживачів та виконавців послуг, профспілок та об'єднань роботодавців, органів виконавчої влади та фахової спільноти тощо. При цьому питанню захисту прав споживачів приділяється неабияка увага.

Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу. Ці принципи конкретизовано в положеннях ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з якою, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізовується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції; тощо.

Слід нагадати, що споживач оперує суб'єктивним розумінням категорії «якість послуги». Це стосується й ЖК послуги. Для когось у визначені якості послуги пріоритетним є своєчасність і безперебійність отримання послуги, для когось – рівень комфорту і при цьому непомітність її отримання, іншому важлива ввічливість і увага персоналу надавача послуги (Управляючої компанії, ЖЕКу тощо), а хтось цінує, перш за все, безпеку при знаходженні в будинку. І кожен з них буде правий, адже поняття «якість ЖК послуг» включає всі ці елементи, будучи інтегральною характеристикою.

Інтегральна, тобто узагальнююча, якість складається з рівня якості кожної наданої послуги, виконаної роботи, управлінської функції тощо.

Так «Правила управління будинком»²⁰ передбачають виконання наступних функцій:

- планування заходів щодо збереження та сталого функціонування об'єкта, наданого в управління, та організацію забезпечення потреб мешканців об'єкта в отриманні житлово-комунальних послуг;
- ведення передбаченої законодавством звітності, а також технічної документації щодо стану, утримання та експлуатації об'єкта;
- організацію належної експлуатації та утримання об'єкта відповідно до його цільового призначення;
- організацію забезпечення потреб мешканців об'єкта в житлово-комунальних послугах відповідно до встановлених нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно з вимогами;
- організацію роботи з мешканцями об'єкта;
- проведення заходів щодо енергозбереження.

Таким чином, управління будинком – це дії, спрямовані на забезпечення сталого функціонування будинку та прибудинкової території згідно їх цільового призначення і збереження споживчих якостей, а також на організацію забезпечення потреби мешканців будинку в отриманні житлово-комунальних послуг відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

Водночас, спираючись на вищезазначене, поняття «якість надання ЖК послуг» слід тлумачити як «забезпечення безпечних та комфортних умов життєдіяльності» споживачів (мешканців будинку).

21. Правил управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд Наказ 02.02.2009 р. N 13 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 27 квітня 2009 р. за N 377/16393: [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-09> - Заголовок з екрану.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ДОТРИМАННЯ БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ НАСЕЛЕННЯ ЯК БАЗОВЕ ЗАВДАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛЯЮЧОЇ КОМПАНІЇ

Створення умов забезпечення і підтримки необхідного рівня безпеки будівель і споруд

Для створення умов безпечної експлуатації об'єктів доцільно розглянути усталену практику і тенденції, обумовлені зміною законодавчо-нормативних вимог. Традиційно формування ЖК послуг будувалось на пріоритеті задоволення споживчих потреб мешканців шляхом регламентування відповідних заходів в відомчих документах ЖКГ. Фактично вимоги цих документів щодо допустимих термінів експлуатації обладнання, періодичної перевірки його технічного стану, сезонної підготовки об'єкту до умов екстремального впливу тощо носили декларативний характер, в більшості не виконувались і створювали вимоги для розвитку корупційних складових при розподіленні залучених ресурсів.

Свідченням негативного впливу чинної системи є незадовільний технічний стан багатоповерхового фонду нерухомості, який налічує більше 1 млрд. м². Чинна система комунальних регламентів у вигляді окремих правил, КДП, СОУ формувалась з урахуванням факту існування об'єкту без врахування вимог, які закладались під час інженерно-геологічних вишукувань, його проектування і зведення.

Актуальність створення системи нерозривного супроводження і забезпечення життєдіяльності об'єктів від початку його створення до ліквідації підтверджується неодноразовими спробами об'єднати «будівельну» і «комунальну» галузі на рівні комітетів і міністерств за пострадянський період. Разом з тим, таке механічне злиття виконавців не призводило до об'єднання в єдину систему функцій по утриманню об'єктів.

Основними інструментами сприяння запровадженню підходу щодо комплексності життєвого циклу об'єктів і конкретизації вимог його безпеки можна вважати «Технічний

регламент будівельних виробів, будівель і споруд»²¹ (далі – ТР), а також ДБН В.1.2-14-2008 «Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ»²².

ДБН В.1.2-14-2008 передбачено, що «встановлена надійність має бути забезпечена на всіх етапах життєвого циклу об'єкта»²³, визначаючи при цьому надійність будівельного об'єкта як «його відповідність призначенню й здатність зберігати необхідні експлуатаційні якості протягом встановленого терміну експлуатації»²⁴. Таким чином, зазначеними будівельними нормами на рівні підзаконного нормативного акту технічного характеру започатковано необхідність єдиної ідеології підтримання надійності об'єкта протягом всього життєвого циклу на основі вимог будівельних норм, які повинні розповсюджуватись на етап експлуатації аж до ліквідації об'єкта. Дотримання цих норм має бути головною відповідальністю управляючих компаній.

Одночасно з включенням всього життєвого циклу в область нормування об'єктів будівництва запроваджено розвинення нормативних вимог в частині безпеки відповідно до вимог ТР. Оскільки ТР розроблений з урахуванням вимог Директиви Ради Європи 89/106/ЄЕС від 21 грудня 1988 р.²⁵ (п.1), якою встановлено шість основних вимог до будівель і споруд, визначено, що держава повинна гарантувати спо-

живачам забезпечення цих основних вимог ТР. Запроваджена у 2008 році в національній нормативній базі система забезпечення надійності та безпеки будівельних об'єктів з урахуванням вимог ТР базується на обов'язковому виконанні основних вимог, викладених у відповідних ДБН, таких як ДБН В.1.2-14-2009²⁶ та інших²⁷, з урахуванням яких коригується існуюча нормативна база і розробляється нова.

Слід відзначити, що ДБН А.2.2-3:2014, чинні з 01.10.2014, «встановлюють склад та зміст проектної документації на нове будівництво, реконструкцію, капітальний ремонт та технічне переоснащення будинків, будівель, споруд будь-якого призначення» (п.1²⁸), тобто проведення всіх робіт з підтримання та відновлення експлуатаційного стану об'єкту має відповідати будівельним нормам, що потребує відповідної професійної кваліфікації і рівня підготовки.

«На всіх етапах робіт і для всіх осіб, які беруть участь у цих роботах (проектування, виготовлення, зведення, експлуатація, реконструкція), повинна бути визначена відповідальність персоналу, а також забезпечені заходи щодо взаємодії виконавців», вимагають будівельні норми (п.4.3.3²⁹), попереджаючи при цьому про необхідність нести відповідальність, знати коло своїх обов'язків, включно з такою діяльністю, як передача інформації та документування.

21. Про затвердження Технічного регламенту будівельних виробів, будівель і споруд. Кабінет Міністрів України Постанова від 20 грудня 2006 р. N 1764 Київ Про затвердження Технічного регламенту будівельних виробів, будівель і споруд: [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://fasadinfo.ua/articles/gosts/604> - Заголовок з екрану

22. Державні Будівельні Норми України ДБН В.1.2-14-2009 СНББ Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ Зі зміною №1 чинною з 1 квітня 2012 р. [Електронне джерело]: Режим доступу: http://dbn.at.ua/load/normativy/dbn/dbn_v12_14_2009/1-1-0-327 - Заголовок з екрану

23. Там же п.4.1.1

24. Там же п.4.1.3

25. ДИРЕКТИВА № 89/106/ЕЭС Совета ЕС о сближении законодательных, нормативных и административных положений государств-членов ЕС относительно строительных материалов (Брюссель, 21 декабря 1988 года) (текст в редакции Директивы 93/68/ЕЭС Совета ЕС от 22 июля 1993 г. и Регламента Европейского парламента и Совета ЕС 1882/2003 от 29 сентября 2003 г.) [неофициальный перевод] [Електронне джерело]: Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_b03 - Заголовок з екрану

26. Державні Будівельні Норми України ДБН В.1.2-14-2009 СНББ Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ Зі зміною №1 чинною з 1 квітня 2012 р. [Електронне джерело]: Режим доступу: http://dbn.at.ua/load/normativy/dbn/dbn_v12_14_2009/1-1-0-327 - Заголовок з екрану

27. ДБН В.1.2-7-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Пожежна безпека; ДБН В.1.2-8-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека життя і здоров'я людини та захист навколишнього природного середовища; ДБН В.1.2-9-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека експлуатації; ДБН В.1.2-10-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Захист від шуму; ДБН В.1.2-11-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Економія енергії.

28. ДБН А.2.2-3:2014. Склад та зміст проектної документації на будівництво. 10. Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» (01.12.2005 № 3164-IV).

29. ДБН В.1.2-14-2009 «Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ».

В пункті 4.5.2³⁰ серед організаційних заходів для створення і забезпечення ефективності бар'єрів безпеки передбачається «експлуатація об'єкта у відповідності з експлуатаційною документацією, яка спеціально розробляється у складі проекту», тобто основна частина регламенту щодо заходів із забезпечення безпеки повинна бути сформована на етапі проектування і передана у складі проектної документації для подальшого використання в експлуатаційній організації. Ця обов'язкова нормативна вимога чинна з 2009 року, але до цього часу не виконується, що також свідчить про складність реальної ліквідації бар'єрів між будівельниками і комунальниками стосовно експлуатації будівель і споруд.

Тобто, на цей час на законодавчо-нормативному рівні сформовані обов'язкові вимоги щодо механізму пріоритетного забезпечення експлуатаційної надійності будівель і споруд, критеріями досягнення якої є основні вимоги ТР. Для утримання об'єкту в межах нормативного рівня надійності і безпеки необхідно забезпечити перехід від обслуговування з метою надання житлово-комунальних послуг до професійного багатопрофільного підтримання на нормативному рівні безпеки і надійності будівлі і всіх її систем протягом всього життєвого циклу об'єкту. Така зміна пріоритетів в обслуговуванні будівель під час їх експлуатації потребує радикального реформування комунальної галузі, в першу чергу шляхом формування спеціалізованих підприємств, які на професійних засадах спроможні виконувати окремі або комплексні заходи з проведення необхідних робіт та забезпечувати безпеку об'єкта обслуговування.

Рівень спеціалізації, організаційно-правова схема господарської діяльності повинні визначатись відповідно до нормативних регламентів і дозволяти залучення таких організацій лише за умови спроможності виступати в якості професійних виконавців послуг. Оскільки формування вимог щодо утримання будинків

і їх систем сьогодні потребує високопрофесійних навичок і знань, виступати в ролі замовника (можливо частково і виконавця) послуг повинна спеціалізована організація, що має підготовлених фахівців з права, фінансів, будівництва і експлуатації, спроможних розробляти і забезпечувати комплекс заходів із підтримки безпеки об'єкту і життєвого середовища.

У цьому разі Управляючі компанії з підтвердженою можливістю надавати регламентні послуги зможуть конкурувати в умовах колективного вибору мешканцями надавачів послуг навіть за кількома критеріями – рівень сервісу і вартість запропонованих послуг, але при цьому залишиться гарантія утримання об'єкту обслуговування на мінімальному нормативно визначеному рівні надійності і безпеки.

Забезпечення безбар'єрного доступу як елемент безпечної експлуатації будівель та споруд

Важливим питанням, що має належати до кола обізнаності фахівців Управляючої компанії, безперечно, є забезпечення безперешкодного доступу осіб з особливими потребами до об'єктів. Ці питання є складовою комплексної санації будівель.

Створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з особливими потребами та інших маломобільних груп населення в Україні гарантується прийнятими державою міжнародними зобов'язаннями і повинно передбачати забезпечення права громадян на максимальну участь в економічному і соціальному житті суспільства гідне життя, створювати потребу у розширенні можливості необмеженого пересування і діяльності цієї категорії громадян.

Законодавча та нормативна база, що регламентує вимоги створення безперешкодного доступу соціальної інфраструктури для людей з особливими потребами на міжнародному рівні, передбачає необхідність забезпечення виконання вимог низки законодавчих актів³¹.

30. Там же п. 4.5.2

Потреба у вдосконаленні європейського законодавства щодо безбар'єрності життєвого середовища була забезпечена при вдосконаленні основних вимог до будівель і споруд шляхом заміни Директиви Ради Європи 89/106/ЄЕС від 21.12.1988³² Регламентом (ЄС) № 305/2011 Європейського Парламенту та Ради від 09.03.2011³³, який став визначати обов'язкові для будівельної галузі основні вимоги з 2013 року. Переведення основних вимог до об'єктів будівництва з рівня Директиви на рівень Регламенту підняло їх законодавчий рівень та створило додаткові можливості впливу на обов'язковість виконання. При цьому одна з основних вимог Регламенту «Безпека і доступність у використанні» напрямку вказує на необхідність забезпечення доступності об'єктів.

В Україні створюється законодавчо-нормативна база для відтворення зазначеного європейського підходу щодо запровадження доступності при зведенні та експлуатації будівель і споруд. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (від 15.01.2015

№124-VIII)³⁴, який набуде чинності по основних вимогах на початку 2016 року, в ст. 11 визначає, що «Відповідність введеної в обіг, наданої на ринку або введеної в експлуатацію в Україні продукції вимогам усіх чинних технічних регламентів, які застосовуються до такої продукції, є обов'язковою».

Зважаючи до того ж на соціальну значущість даного питання, обов'язкове дотримання технічних регламентів під час надання послуг з управління та утримання житлового комплексу набуває неабиякого значення. Цьому має передувати як розробка технічних регламентів щодо «забезпечення основних вимог на етапі експлуатації житлового комплексу», так і відповідна підготовка спеціалістів Управляючої компанії з цих питань.

РОЗРОБКА ТЕХНІЧНИХ РЕГЛАМЕНТІВ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСНОВНИХ ВИМОГ НА ЕТАПІ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ЖИТЛОВОГО КОМПЛЕКСУ

Нормативне забезпечення безпечної експлуатації будівель

При аналізі можливості забезпечення нормативного рівня надійності і безпеки будівель і споруд необхідно враховувати правовий статус всіх документів, які містять ці вимоги. Вище зазначено, що основні вимоги безпеки до будівель визначені технічними регламентами (ТР) і реалізовані в будівельних нормативних документах. Основні вимоги ТР є базовим принципом при формуванні нормативних вимог, залишаються обов'язковими при утриманні об'єкту під час його експлуатації. Окремі особливості правових вимог до будівельної нормативної бази потребують уваги під час тлумачення обов'язковості окремих документів.

31. Закон України «Про будівельні норми» (5.11.2009 № 1704-VI); Закон України «Про стандартизацію» (05.06. 2014 № 1315-VII); Проект Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів»; 4.4.2011 UA Офіційний вісник Європейського Союзу L 88/5. РЕГЛАМЕНТ (ЄС) № 305/2011 Європейського Парламенту та Ради від 9 березня 2011 року, що встановлює гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних виробів та скасовує Директиву Ради 89/106/ЄЕС; Директива Ради Європи 89/106/ЄЕС від 21 грудня 1988 р. «Про зближення законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно будівельних виробів»; СОУ ЖКГ 74.30-35077234.0004:2007. Стандартизація житлово-комунального господарства. Правила оформлення галузевого стандарту; СОУ ЖКГ 75.11-35077234.0015:2009. Житлові будинки. Правила визначення фізичного зносу житлових будинків; СОУ ЖКГ 41.00-35077234.010:2008. Захист протикорозійний. Загальні вимоги та методи контролювання; СОУ ЖКГ 75.11-35077234.0016:2009. Житлові будинки. Збірник укрупнених показників вартості відтворення багатоповерхових житлових будинків (Розділ 4. Порядок визначення вартості заміщення (відтворення) та оціночної вартості багатоповерхових житлових будинків); Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» (17.02.2011 №3038-VI); Постанова Кабінету Міністрів України «Про містобудівний кадастр» (25.05.2011 №559).

32. Директива Ради Європи 89/106/ЄЕС від 21 грудня 1988 р. «Про зближення законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно будівельних виробів» [неофіційний переклад] [Електронне джерело]: Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_b03 - Заголовок з екрану;

33. Регламент (ЄС) N 305/211 від 09.03.2011 р. Регламент (ЄС) N 305/211 Європейського Парламенту та Ради від 09.03.2011 р., що встановлює гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних виробів та скасовує Директиву Ради 89/106/ЄЕС [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://normativ.com.ua/types/tdoc26418.php> - Заголовок з екрану

34. Проект Закону про технічні регламенти та оцінку відповідності [Електронне джерело]: Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=52478 - Заголовок з екрану

Законодавчо визначено, що «будівельні норми-затверджені суб'єктом нормування підзаконний нормативний акт технічного характеру, що містить обов'язкові вимоги у сфері будівництва, містобудування та архітектури»³⁵, тобто всі вимоги ДБН, ВБН, СНіП, що не мають статусу рекомендованих, обов'язкові для виконання. Законодавчо також визначено, що «Національні стандарти та кодекси усталеної практики застосовуються на добровільній основі, крім випадків, якщо обов'язковість їх застосування встановлена нормативно-правовими актами» (п. 2 ст. 23³⁶).

Таким чином необхідно відрізнити обов'язкові та необов'язкові вимоги нормативно-правових актів при формуванні механізмів безпечної експлуатації будівель і споруд. На даному етапі розвитку галузевої нормативно-правової бази деякою гарантією якості утримання об'єктів на етапі експлуатації є лише законодавчо визначена обов'язковість вимог будівельних норм, що мають враховуватися і використовуватися при формуванні експлуатаційних регламентів, організаційно-правових вимог щодо діяльності по утриманню об'єктів.

Структура і рівень основних вимог в найближчі роки буде спиратись на норми Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів»³⁷, підготовленого Мінрегіоном відповідно до Регламенту ЄС №305/2011 Європейського Парламенту і Ради³⁸, яким встановлено гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних

виробів та скасовано Директиву Ради 89/106/ЄЕС³⁹. Назва Закону може змінитися відповідно до вимог Кабінету Міністрів України, але його відповідність європейським вимогам не зміниться, що дозволяє визначити окремі особливості майбутнього галузевого ТР.

В очікуваному до прийняття проекті Закону визначається, що «Будівлі та споруди в цілому або їх окремі частини мають бути придатними для використання за призначенням відповідно до вимог чинних державних норм та правил щодо забезпечення безпеки людини протягом всього життєвого циклу будівель та споруд. За умови дотримання вимог експлуатації будівлі та споруди повинні задовольняти цим основним вимогам протягом визначеного строку експлуатації» (п.4, ст. 13⁴⁰). При реалізації наведеної вимоги в частині забезпечення нормативними документами необхідно враховувати, що підставою для складання технічних завдань на розроблення відповідних національних стандартів та будівельних норм є основні вимоги до будівель та споруд (п.1, ст. 13⁴¹).

Таким чином, забезпечення основних вимог до будівель і споруд ТР є основним критерієм відповідності об'єкта вимогам надійності і безпеки на всіх етапах його життєвого циклу.

Відповідно до п.5 ст. 13⁴², основними вимогами до будівель та споруд є:

- механічний опір та стійкість;

34. Проект Закону про технічні регламенти та оцінку відповідності [Електронне джерело]: Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=52478 – Заголовок з екрану

35. Закон України «Про будівельні норми» (5.11.2009 № 1704-VI). [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1704-17>- Заголовок з екрану

35. Закон України «Про будівельні норми» (5.11.2009 № 1704-VI). [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1704-17>- Заголовок з екрану

36. Закон України «Про стандартизацію» (05.06. 2014 № 1315-VII) із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015, ВВР, 2015, № 14, ст.96) [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18> - Заголовок з екрану

37. Проект Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів (неофіційний текст)» [Електронне джерело]: Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/NT0786.html - Заголовок з екрану

38. 2011 UA Офіційний вісник Європейського Союзу L 88/5. Регламент (ЄС) № 305/2011 Європейського Парламенту та Ради від 9 березня 2011 року, що встановлює гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних виробів та скасовує Директиву Ради 89/106/ЄЕС.

39. Директива Ради Європи 89/106/ЄЕС від 21 грудня 1988р. «Про зближення законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно будівельних виробів.» [Електронне джерело]: Режим доступу http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_b03- Заголовок з екрану

40. Мова йде про Проект Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів»

41. Там же

42. Проект Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів»

- пожежна безпека;
- гігієна життя і здоров'я людини та захисту навколишнього природного середовища;
- безпека і доступність у використанні;
- захист від шуму;
- енергоефективність і збереження тепла;
- стале використання природних ресурсів.

Відносно чинного на цей час ТР, що відповідає вимогам Директиви Ради 89/106/ЄЕС, в майбутніх основних вимогах доповнено пунктами щодо доступності у використанні та необхідність сталого використання природних ресурсів.

Забезпечення першої основної вимоги «Механічний опір та стійкість» досягається на етапі проектування забезпеченням нормативного рівня несучої спроможності конструкцій та основи будівлі, на етапі зведення об'єкта забезпеченням відповідності комплектуючих конструкцій і матеріалів прийнятими в проектній документації. На етапі експлуатації забезпеченість першої основної вимоги залежить від утримання конструкцій і основи будівлі в стабільному стані без втрати несучої спроможності, своєчасному відновленні властивостей, що втрачаються під час експлуатації, та проведенні відповідних заходів з моніторингу стану будівлі, унеможливлення перенавантаження окремих елементів і частин будинку за рахунок нецільового використання об'єкту тощо.

При створенні регламенту експлуатації об'єктів в частині забезпечення першої основної вимоги необхідно врахувати можливу різницю вимог в залежності від використання при проектуванні національної або європейської системи норм (єврокодів).

Забезпечення другої основної вимоги ТР «пожежна безпека» потребує заходів, передбачених ст. 15⁴³, і включає визначення несучої здатності конструкцій протягом

нормативного часу, обмеження виникнення і поширення небезпечних факторів пожежі в межах будівлі і сусідніх будинків, створення умов для евакуації людей і безпечної діяльності аварійно-рятувальних команд. Більшість регламентованих заходів забезпечується за рахунок розроблення відповідних проектних рішень, але потребує запровадження конкретних дій під час експлуатації об'єкту для підтримання нормативного рівня його пожежної безпеки.

Основні вимоги щодо гігієни життя і здоров'я людини та захисту навколишнього природного середовища (ст. 16⁴⁴), безпеки і доступності у використанні (ст. 17⁴⁵) та захисту від шуму (ст. 18⁴⁶) повинні забезпечуватись протягом всього життєвого циклу будівель і споруд, але мають специфіку на стадії експлуатації, без врахування якої рівень такої безпеки може знизитись нижче нормативних вимог.

Забезпечення основної вимоги з енергоефективності і збереження тепла (ст.19⁴⁷) формується на етапі проектування, але в силу специфіки роботи елементів огорожувальних і світлопрозорих конструкцій суттєво залежить від контролю їх стану під час експлуатації, потребує своєчасного моніторингу, відновлення і навіть неодноразової заміни окремих елементів систем утеплення.

Одним із елементів забезпечення основної вимоги щодо сталого використання природних ресурсів (ст. 20⁴⁸) є підтримання довговічності будівель і споруд, яке напряду залежить від дієвості проведення заходів з нормальної експлуатації об'єкту.

Таким чином, кожний етап життєвого циклу об'єкту потребує запровадження і реалізації своїх специфічних заходів із забезпечення основних вимог ТР. Розроблення комплексу та-

43. Там же

44. Там же

45. Там же

46. Там же

47. Там же

48. Там же

ких заходів для етапу експлуатації з урахуванням специфіки об'єкту в разі його реалізації на об'єкті-представнику може висвітлити достатність законодавчо-нормативного забезпечення виконання основних вимог ТР під час експлуатації і необхідність розроблення додаткових регламентних документів, їх обсягів і структури вимог. Але на сьогодні вже зрозуміла необхідність забезпечення спеціалізації основних вимог ТР окремо для етапу експлуатації будівель і споруд.

Постійний моніторинг відповідності стану конструкцій і інженерних систем будівель і споруд основним вимогам ТР потребує участі кваліфікованих професійних виконавців, що мають відповідне обладнання і оснащення, а також можуть бути залучені позапланово в разі потреби при виникненні проблем на об'єкті. Тому реальною альтернативою надійного кваліфікованого забезпечення обслуговування об'єкту є лише залучення Управляючої компанії на законодавчих засадах.

Окреслена вище практика незалежного функціонування будівельної і житлово-комунальної галузей відзначилась і в особливостях формування нормативної бази, яку доцільно взаємно інтегрувати в частині розширення впливу на комплексне забезпечення основних вимог ТР на всіх етапах життєвого циклу будівель і споруд. Доцільно визначити привабливість специфіки запровадженого розподілу форм нормативних документів одного об'єкта нормування на різних етапах його існування.

Нормативні документи житлово-комунального сектору по факту на даний час відособлені відомчими стандартами організації України СОУ ЖКГ⁴⁹. Цей галузевий сектор стандартів представлений в частині забезпечення підтримання технічного стану об'єктів лише легалізацією правил визначення фізичного зносу житлових будинків⁵⁰, ідеологія яких незмінна більше двадцяти років, а також

контролю протикорозійного захисту⁵¹. Інші малочисельні документи забезпечують вирішення проблем кошторисної оцінки при визначенні вартості, оціночної вартості тощо⁵².

Актуальним є системне наповнення галузевого сектору стандартів документами, які розкривають організаційні і технічні механізми моніторингу і підтримання нормального стану об'єкту і його систем з орієнтацією на дотримання основних вимог ТР. Ці документи можуть відображати усталену практику і специфіку діяльності в галузі, відкориговану відповідно до сучасних національної і міжнародних систем якості, та стати основою для формування нормативних вимог для етапу експлуатації об'єктів в документах будівельної галузі, в тому числі переведенням комунальних стандартів в статус обов'язкових.

Особливу увагу при забезпеченні нормальної експлуатації об'єктів слід приділити системі моніторингу відповідності стану об'єкту основним вимогам ТР. Очікується, що основним механізмом забезпечення моніторингу буде запровадження паспортизації будівель і споруд, яка на цей час має неоднозначне законодавче визначення.

Ст. 39-2 «Огляд, обстеження та паспортизація об'єктів»⁵³ визначено, що власники або управителі об'єктів будівництва забезпечують поточний огляд і періодичне обстеження прийнятих в експлуатацію у встановленому законодавством порядку об'єктів протягом усього періоду їх існування та несуть відповідальність за їх експлуатацію згідно із

49. СОУ ЖКГ 74.30-35077234.0004:2007. Стандартизація житлово-комунального господарства. Правила оформлення галузевого стандарту [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://document.ua/docs/tdoc12178.php> - Заголовок з екрану

50. СОУ ЖКГ 75.11-35077234.0015:2009. Житлові будинки. Правила визначення фізичного зносу житлових будинків. [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://3umf.com/doc/5553/> - Заголовок з екрану

51. СОУ ЖКГ 41.00-35077234.010:2008. Захист протикорозійний. Загальні вимоги та методи контролювання. [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://3umf.com/doc/5555/> - Заголовок з екрану

52. СОУ ЖКГ 75.11-35077234.0016:2009. Житлові будинки. Збірник укрупнених показників вартості відтворення багатопверхових житлових будинків (Розділ 4. Порядок визначення вартості заміщення (відтворення) та оціночної вартості багатопверхових житлових будинків) . [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://3umf.com> - Заголовок з екрану

53. Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» (17.02.2011 №3038-VI)... [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3038-17/print1387101090841045> - Заголовок з екрану

законом. Метою обстеження є оцінка його відповідності основним вимогам до будівель і споруд, визначеним технічним регламентом, та вжиття обґрунтованих заходів щодо забезпечення надійності та безпеки під час його експлуатації.

За результатами проведення обстеження відповідно до порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, повинен складатися паспорт об'єкта будівництва. Під час надання чинності цим вимогам терміном обов'язкової паспортизації об'єктів визначався липень 2013 року, але до цього часу формально діюча законодавча вимога не реалізується через відсутність відповідних актів Кабінету Міністрів України. Напрацьовані Мінрегіоном проекти цих актів передбачають використання системного підходу щодо забезпечення основних вимог ТР. Основою комплексності моніторингу стану об'єктів є запровадження в структурах органів місцевого самоврядування містобудівних кадастрів на базі сучасних геоінформаційних систем (ГІС). В пункті 30 чинного Положення про містобудівний кадастр⁵⁴ визначено, що на міському рівні в систему містобудівного кадастру вводяться відомості про будинки і споруди, їх правовий режим, технічний стан, архітектурну та історико-культурну цінність на підставі топографічних карт і планів, даних технічної інвентаризації та проектних рішень таких об'єктів.

Починаючи з визначення містобудівних обмежень і розроблення проектної документації, проведення паспортизації при введенні об'єкту в експлуатацію може забезпечуватись накопичення і аналіз даних щодо надійності та безпеки будівлі і її інженерних систем. Результативність проведення моніторингу стану, своєчасність і повнота запроваджених заходів щодо запобігання погіршенню стану об'єкту, визначених за результатами аналізу даних моніторингу (паспортизації), залежать від єдності і нерозривності методологічних принципів, за-

кладених на міжгалузевій основі в ДБН, ДСТУ, ДСТУ-Н, СОУ ЖКГ.

Зважаючи на обов'язковість дотримання технічних регламентів щодо забезпечення основних вимог на етапі експлуатації житлового комплексу, саме на Управляючу компанію, яка й здійснює таку експлуатацію житлового комплексу, має бути покладене непросте завдання стати «провайдером» популяризації та втілення в життя проектів з енергоефективності та енергозбереження в житловій сфері.

Енергоефективність як умова комфорту і безпеки житла

Перед Україною, яка з 2011р. стала новим членом Європейського енергетичного співтовариства (далі – ЄЕС), повстало завдання прийняття Національного плану дій щодо енергоефективності в житловому та громадському фонді на найближчі 5 років, який повинен містити оцінку енергоспоживання, потенціал економії енергії і подальше визначення досягнутого рівня енергоефективності цивільних будинків. Реалізація зазначеного завдання наразі виходить з фази пілотних демонстраційних проектів і вступає в фазу масового запровадження, про що свідчить відчутне збільшення вітчизняних і закордонних кредиторів та запровадження пільгового кредитування і надання цільових субвенцій.

Враховуючи можливість пільгового фінансування комплексної санації багатоквартирного будинку, необхідно звернути увагу на особливості окупності та ефективності використання залучених ресурсів. Прийняття остаточного рішення та відповідальність за залучення фінансування, безперечно, є прерогативою співвласників багатоквартирного будинку. Надання кредитних коштів передбачено лише для багатоквартирних будинків, що організовані в ОСББ та ЖБК. На разі співвласники багатоквартирного будинку у будь-якому випадку можуть звернутися до Управляючої компанії, що на професійному рівні здатна здійснити організацію, забезпечення та контроль реалізації проектів з термосанації будівель.

Сучасні законодавчо-нормативні вимоги ви-

54. Постанова Кабінету Міністрів України «Про містобудівний кадастр» (25.05.2011 №559). [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/559-2011-п> - Заголовок з екрану

значають обов'язковість Технічного регламенту і Державних будівельних норм, що потребує забезпечення окремих основних параметрів будівлі після її санації, в тому числі щодо термоопору огорожувальних конструкцій і питомого енергоспоживання на опалення.

Розроблення проектно-кошторисної документації на термосанацію об'єкта нормативно не передбачено, і зазвичай вона проводиться на стадії реконструкції або капітального ремонту. Можливість зниження на цій стадії нормативних вимог до термоопору конструкції до 20% дозволяє проводити оптимізацію витрат при визначенні складу і характеру запроваджених заходів. В будь-якому випадку перед замовленням розроблення проектно-кошторисної документації повинно бути виконано енергоаудит будівлі, в результаті якого буде визначено існуючий стан енергоспоживання і надано рекомендації щодо можливих варіантів комплексної санації з прогнозом їх окупності. Отримані дані дозволяють представникам ОСББ прийняти конкретний варіант оцінених заходів і визначити обсяги і умови залучення кредитів.

Поширений досвід санації багатоквартирних будинків у Львові дозволяє визначити середні витрати на енергоаудит до 0,5% від вартості всього проекту термосанації. Ефективність запропонованих аудитором заходів є оптимістичним прогнозом окупності і потребує ретельного аналізу і контролю фахівцями під час проектування і виконання, особливо в частині вартості і якості залучених матеріалів і обладнання.

Враховуючи, що окупність проекту досягається за рахунок отримання економії тепла, вартість якого є джерелом погашення кредиту, необхідно забезпечити саме таку економію під час експлуатації житла. Серед варіантів вирішення такого завдання є проведення, наприклад, часткової модернізації внутрішніх інженерних систем опалення, утеплення під'їздів. Модернізації систем освітлення дозволять несуттєво знизити споживання теплової енергії і не збільшують комфорт проживання. А доповнення заходів заміною світлопрозорих конструкцій

дозволяє знизити споживання тепла на третину за рахунок зниження обміну повітря через існуючі неякісні віконні конструкції, але знижує окупність проекту через високу вартість сучасних віконних систем.

Таким чином, досягнення необхідного рівня енергоефективності будівлі можливе при проведенні всього комплексу заходів, що передбачає комплексну модернізацію внутрішніх інженерних мереж системи опалення, включаючи тепловий пункт, утеплення огорожувальних конструкцій, системи вентиляції, заміну світлопрозорих конструкцій тощо. Це найбільш привабливий варіант з позиції забезпечення сучасного рівня комфорту проживання, але потребує значних фінансів, окупність яких залежить від вартості теплових ресурсів і не може бути надійно прогнозована в тривалому часі.

Привабливим варіантом є реалізація комплексної санації за окремими етапами, що зменшує ризики неповернення кредитів і розмір разового фінансування заходів мешканцями. При такому вибірковому проведенні заходів найбільш ефективним вважається проведення утеплення зовнішніх конструкцій будівлі, що дозволяє знизити тепловтрати до 40%. Але зменшення втрат тепла не дає їх економію в разі неможливості регулювання споживання енергоресурсів на рівні квартир та/або будинку в цілому. Тому ефективним мінімальним стартовим комплектом заходів доцільно визнати виконання утеплення огорожувальних конструкцій з одночасною модернізацією індивідуального теплового пункту (ІТП) об'єкту, що дозволить забезпечити облік споживання тепла в будівлі без навантаження втрат зовнішніх мереж, а також на об'єктному рівні регулювати параметри опалення з урахуванням зовнішньої температури повітря.

При всіх варіантах підвищення енергоефективності будівлі запорукою досягнення очікуваного рівня економії споживання і підвищення комфорту проживання є залучення професійних виконавців, забезпечення нормативних вимог і використання матеріалів з властивос-

тями, визначеними проектною документацією.

Ключову роль в реалізації дієздатності державної системи забезпечення основних вимог ТР на всьому життєвому циклі об'єктів будівництва повинна відігравати Управляюча компанія, від діяльності якої залежить тривала можливість моніторингу стану і впливу на експлуатаційні параметри об'єкту.

Це, в свою чергу, визначає необхідність створення низки регламентних документів щодо рівня кваліфікаційних вимог до фахівців і спеціалістів Управляючої компанії, гарантії покриття можливих збитків від діяльності, доказовості її фінансової та оперативної спроможності здійснення задекларованої діяльності тощо.

КВАЛІФІКОВАНИЙ ПЕРСОНАЛ ЯК ЗАПОРУКА ЯКОСТІ ЖИТЛОВО- КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Відповідно до існуючих Правил⁵⁵ сьогодні функції з управління будинком та забезпечення його належної експлуатації власники, співвласники або за їх дорученням балансоутримувач здійснюють самостійно чи через особу, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком (далі - управитель), а фізичні особи, які безпосередньо виконують функції з управління будинком, повинні мати відповідну освіту та періодично підвищувати свою кваліфікацію.

Отже, законодавчо встановлено, що здійснювати управління може тільки юридична особа, проте як вимоги до кваліфікації та освіти встановлені виключно до фізичної особи.

У зв'язку з цим постає питання стосовно вимог, які мають висуватися до юридичної особи – «виконавця послуг», вимог до переліку послуг, що мають надаватися, та рівня кваліфікації персоналу, що має залучатися до надання зазначених послуг та ін.

Існуючою нормативно-правовою базою в термін управління багатоквартирним будинком закладено і забезпечення експлуатації, і ремонт житлових та нежитлових приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, і утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

Крім того, відповідно до ст. 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»⁵⁶ (далі – ЗУ «Про ЖКП») виконавець (в даному випадку, той хто надає послуги з управління) зобов'язаний забезпечувати своєчасність та відповідну якість житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів. Однією з основних причин низької ефективності у сфері ЖКГ є не тільки технологічна застарілість, а ще й неефективний менеджмент.

Профільним міністерством було опрацьовано це проблемне питання, результатом чого було запропоновано ввести нову професію – «Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)». Згідно з вимогами Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників⁵⁷ «Менеджер (управитель) житлового будинку (групи будинків)» повинен знати:

- закони та підзаконні нормативно-правові акти з питань надання житлово-комунальних послуг, діяльності виконавців послуг з управління будинком, спорудою або групою будин-

55. Правила управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд Наказ 02.02.2009 N 13 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 27 квітня 2009 р. за N 377/16393: [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-09>- Заголовок з екрану

56. Закону України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1875-15> - Заголовок з екрану

57. Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників [Електронне джерело]: Режим доступу : <http://www.jobs.ua/ukr/dkhp> - Заголовок з екрану

ків, діяльності об'єднань співвласників багатоквартирного будинку;

- правила й норми технічної експлуатації житлового фонду;
- основи цивільного, господарського та банківського законодавства;
- основи бухгалтерського обліку;
- економіку та організацію виробництва, праці та управління;
- правила й норми охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту.

Перелік функцій та навичок Менеджера (управителя) стосовно техніко-технічної складової є також чималим, а саме:

- організовує та контролює роботу для забезпечення збереженості та належного утримання згідно з правилами й нормами технічної експлуатації багатоквартирного житлового будинку, переданого в управління, та елементів благоустрою, розташованих на прибудинковій території;
- планує, організовує та контролює огляд основних конструктивних елементів, огорожувальних конструкцій будинків і споруд, інженерних мереж, елементів благоустрою, розташованих на прибудинковій території;
- забезпечує здійснення профілактичних, поточних, капітальних та аварійних ремонтів відповідно до встановлених стандартами, нормативами, нормами і правилами вимог щодо строків та регламентів;
- забезпечує своєчасну підготовку житлового будинку та його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- бере участь у роботі комісії з приймання багатоквартирного будинку в управління; забезпечує ведення передбаченої законодавством звітності, а також технічної документації щодо

стану багатоквартирного житлового будинку та елементів благоустрою, розташованих на прибудинковій території;

- організує та контролює ведення обліку власників, співвласників, наймачів та орендарів жилих і нежилых приміщень у багатоквартирному будинку.

Крім того, Менеджер (управитель):

- відповідає за накопичення необхідних коштів для проведення поточних та капітальних ремонтів відповідно до законодавства;
- за згоди власників жилих і нежилых приміщень у житловому будинку організує залучення та повернення позикових (кредитних) коштів для проведення поточних та капітальних ремонтів, заходів з ефективного використання енергетичних та інших ресурсів;
- забезпечує належні умови користування власним та спільним майном власників жилих і нежилых приміщень у житловому будинку;
- забезпечує облік та збереженість спільного майна власників жилих і нежилых приміщень у житловому будинку, а в разі його псування вживає заходів до притягнення до юридичної відповідальності винних осіб та відшкодування ними завданих збитків;
- розробляє, організує та контролює виконання заходів щодо ефективного використання у багатоквартирному житловому будинку теплової, електричної енергії та інших ресурсів;
- організовує забезпечення потреб мешканців багатоквартирного житлового будинку в отриманні житлово-комунальних послуг належної якості;
- організує своєчасне укладання та переукладання договорів зі споживачами та з виробниками і виконавцями житлово-комунальних послуг, контролює виконання ними умов укладених договорів, організує вжиття судових та позасудових заходів до порушників;

- забезпечує проведення перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;
- приймає громадян у визначені дні й години, своєчасно розглядає заяви, листи, скарги й дає відповіді на всі питання щодо управління і утримання будинку, користування спільним майном власників жилих і нежилих приміщень у будинку, забезпечення потреб мешканців в отриманні житлово-комунальних послуг, забезпечує інформування споживачів із зазначених питань;
- організує відповідно до вимог закону та договору періодичне проведення зборів власників жилих та нежилих приміщень у житловому будинку;
- звітує перед зборами власників жилих та нежилих приміщень у житловому будинку про свою діяльність;
- сприяє підвищенню кваліфікації підлеглих працівників;
- забезпечує облік і реагування на повідомлення про виникнення аварій або тимчасове припинення виконання послуг;
- вживає заходів щодо ліквідації аварійних ситуацій у житловому будинку, на прибудинковій території;
- забезпечує дотримання правил пожежної безпеки, правил користування газовими і електроприладами, утримання в справному стані протипожежних пристроїв.

Весь цей спектр завдань та обов'язків самостійно на високому рівні виконати дуже складно, тому саме персонал, його розгорнуті характеристики, досвід, освіта та підготовка, відповідність зайнятій посаді є визначальним для успішності Управляючої компанії.

Чинне законодавство України поки не передбачає, що Менеджери (управителі) мають одержу-

вати документи на право ведення господарської діяльності з управління багатоквартирним будинком. Однак, зрозуміло, що тільки підготована особа може виконувати таку дуже складну та відповідальну роботу, як управління багатоквартирним будинком. Тільки за умови професійної підготовки менеджерів (управителів) їхня діяльність є ефективною і не заподіює шкоди майну власників приміщень у багатоквартирному будинку зокрема та в будинку загалом.

Професійна підготовка менеджерів (управителів) багатоквартирного будинку (групи будинків) значно убезпечить населення, як споживачів житлово-комунальних послуг, від неякісних послуг та захистить відповідальних суб'єктів господарювання від недобросовісних конкурентів.

Якісне обслуговування та забезпечення безпеки життєдіяльності населення в житловій сфері досягається як через підвищення кваліфікації кадрів галузі, що задіяні в наданні цих послуг, так і через підвищення інформованості споживачів щодо цих питань.

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ СТАНДАРТІВ МЕНЕДЖМЕНТУ В СФЕРУ УПРАВЛІННЯ ЖИТЛОВИМ КОМПЛЕКСОМ

Спектр послуг, особливості їх надання та оцінювання результативності, кількість сфер знань, в яких має бути обізнаний управитель/Управляюча компанія, спонукають їх до застосування в своїй діяльності сучасних інструментів менеджменту. Обізнаність навіть не всього персоналу Управляючої компанії, а лише керівництва та менеджменту середньої ланки у стандартах, пов'язаних з організацією та управлінням⁵⁸, стає на сьогодні важливим чинником її ефективності та результативності.

58. У даному контексті мова йде про Стандарт серії ISO 9000, 14000, 17000, OHSAS 18000 та концепцію TQM – Total Quality Management – глобальний менеджмент якості

Якість послуги ЖКГ як характеристика якості благ, відповідно до термінології стандартів якості, визначається сукупністю характеристик послуги, що окреслює її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача (клієнта). Термінологія стандартів якості ISO 9000 вимагає розглядати якість послуги ЖКГ як інтегральну характеристику, здатність сукупності характеристик, притаманних системі ЖКГ, виконувати вимоги (реалізація потреб) замовників (споживачів) та інших зацікавлених сторін. Це потребує формування не тільки культури прийняття рішень споживачами послуг (мешканцями, власниками житла) щодо прийняттого рівня якості отримуваних послуг або вибору їх постачальника, а й культури управління підприємствами галузі, що базуються на сучасних стандартах менеджменту.

Так чи інакше, розробці та впровадженню системи якості повинен передувати глибокий аналіз причин і наслідків «дефектів» діючої системи управління підприємства. Існуюче правило Джурана 15:85 свідчить, що лише 15% – це помилки виконавців, решта 85% – це внесок у загальне число дефектів системи управління. То чи варто нехтувати побудовою та розвитком ефективної системи управління взагалі та системою управління якістю («менеджментом якості») зокрема.

Під «менеджментом якості» ми розуміємо організаційну діяльність керівників ЖКГ, яка спрямовує людські, матеріальні та фінансові ресурси туди, де вони дадуть найкращі результати на благо споживачів, громади, суспільства.

На наш погляд, вісім принципів менеджменту якості, які утворюють основу стандартів, що входять в сімейство ISO 9000 версії 2008, є абсолютно придатними для застосування у сфері ЖКГ, а саме в сфері надання житлово-комунальних послуг⁵⁹.

59. Проект нової редакції стандарту ISO 9001, який очікується до видання у 2015 році, передбачає низку змін на відміну від версії 2008 року, включаючи не суттєві зміни щодо зазначених принципів менеджменту якості, а саме: опис принципів менеджменту якості перенесено до додатку А; перелік принципів скоротився до 7, проте значною мірою доповнено змістовну частину кожного з них.

- Орієнтація на споживача: ЖКГ залежать від своїх споживачів і тому вони повинні розуміти поточні та майбутні потреби, виконувати вимоги клієнтів і прагнути перевершити їх очікування, передбачити можливий розвиток ситуації.

- Лідерство керівника: керівники забезпечують єдність мети та напрямів діяльності ЖКГ. Саме на нього покладено важливе завдання створення та підтримки внутрішнього робочого середовища, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань ЖКГ.

- Залучення працівників: працівники всіх рівнів складають основу підприємства, і їх повне залучення в рішення тактичних і оперативних завдань, розуміння спільних цілей дає можливість підприємству сфери ЖКГ ефективно використовувати їх здібності.

- Процесний підхід: досягнення бажаного результату (задоволення очікувань клієнта щодо якості послуг) забезпечується, в тому числі, і через ефективну систему менеджменту підприємства, побудовану на принципах процесного управління.

- Системний підхід до менеджменту: виявлення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами, які є складовими результативності та ефективності підприємства, стійкого його розвитку.

- Постійне поліпшення: постійне вдосконалення діяльності підприємства сфери ЖКГ в цілому (читай: надання якісних послуг, відсутність скарг, ефективна взаємодія з іншими обслуговуючими організаціями, оперативне реагування на будь-яку невідповідність і т.ін.) слід вважати незмінною метою.

- Прийняття рішень на підставі фактів: рішення ґрунтуються на аналізі об'єктивних даних (зафіксованих і задокументованих), а також на повній інформації з метою прийняття запобіжних і коригувальних дій.

- Взаємовигідні відносини з постачальниками: підприємство-постачальник послуг сфери

ЖКГ пов'язаний єдиною виробничою метою зі своїми постачальниками, а націленість на взаємовигідні стосунки підвищують здатність обох сторін створювати цінності.

Для формування системи менеджменту якості потрібно стратегічне рішення вищого керівництва підприємства/організації (Управляючої компанії), проведення самооцінки результативності діяльності в сфері якості, яка так само має бути сприйнята споживачами в розумінні якісних послуг.

Найпоширенішими серіями стандартів з управління є серії стандартів ISO, серед яких:

- Систем управління якістю ISO 9001:2008 (ДСТУ ISO 9001:2009) – «Системи менеджменту якості. Вимоги»;
- Систем управління охороною праці OHSAS 18001:2007 (ДСТУ OHSAS 18001:2010) – «Система менеджменту професійної безпеки та здоров'я. Вимоги»;
- Систем енергетичного менеджменту ISO 50001:2011 «Системи енергетичного менеджменту. Вимоги та настанови щодо застосовування» (ДСТУ ISO 50001:2014 «Енергозбереження. Системи енергетичного менеджменту. Вимоги та настанова щодо використання (ISO 50001:2011, IDT);
- Систем екологічного менеджменту ISO 14001:2004, IDT (ДСТУ ISO 14001:2006) – Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосовування»;
- Систем управління інформаційною безпекою ISO/IEC 27001:2013 «Інформаційні технології. Методи захисту. Системи менеджменту інформаційної безпеки. Вимоги».

На нашу думку, підприємства житлово-комунальної галузі, які надають послуги з управління та утримання житлового фонду, також мають бути зацікавлені у побудові системи управління та подальшій її сертифікації на відповідність вимогам СОУ ЖКГ 00.01-010:2010 «Стандартиза-

ція послуг. Послуги з управління та утримання житлового комплексу. Загальні вимоги», який вступив в дію 1-го вересня 2010 року. Основні положення цього стандарту та його структура охоплюють всі елементи та вимоги, що притаманні міжнародному стандарту ISO 9001:2008 з управління якістю.

Розробники СОУ ЖКГ 00.01-010:2010 запропонували перелік, класифікацію та склад послуг, що надаються, які були зведені до єдиного документу, а саме СОУ ЖКГ 00.01-011:2010 «Стандартизація послуг. Послуги з управління та утримання житлового комплексу. Класифікація та склад послуг».

На думку експертів саме ці стандарти з управління є базовими стандартами, на які в своїй діяльності запропоновано спиратися Управляючим компаніям. Безперечно першим серед названих стандартів є Система управління якістю ISO 9001:2008, що визначає загальні принципи побудови ефективної системи менеджменту, її впровадження, функціонування та постійного розвитку, що мають бути притаманні будь-якому підприємству чи організації.

Не останнє місце у діяльності підприємств належить й системі управління охороною праці. Більше того, на законодавчому рівні чітко визначено обов'язкове запровадження такої системи на підприємстві, особливо якщо воно займається діяльністю, пов'язаною із забезпеченням здоров'я та безпеки людей. Житлово-комунальна галузь належить саме до такої сфери діяльності. Для підтвердження існування та впровадження в діяльність підприємства системи управління охороною праці, існує можливість проходження процедури сертифікації на відповідність вимогам стандарту OHSAS 18001.

Необхідно звернути увагу на те, що у ст. 13 «Управління охороною праці та обов'язки роботодавця» Закону України «Про охорону праці»⁶⁰ визначено, що роботодавець зобов'я-

60. Закону України «Про охорону праці» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>- Зарядок з екрану

заний створити на робочому місці в кожному структурному підрозділі умови праці відповідно до нормативно-правових актів, а також забезпечити додержання вимог законодавства щодо прав працівників у галузі охорони праці. Він повинен забезпечити функціонування системи управління охороною праці. При цьому роботодавець несе безпосередню відповідальність за порушення зазначених вимог.

Стосовно «екологічного стандарту» ISO 14001:2004, IDT (ДСТУ ISO 14001:2006) існують певні стереотипи щодо їх застосування, а саме: застосування стандартів ISO серії 14000 доцільно застосовувати виключно до комунальної сфери (тобто до умов надання комунальних послуг). Проте, на наш погляд, знання та дотримання санітарних норм, вимог підтримки визначеного екологічно рівня при управлінні та утриманні житлового будинку є не менш важливим, оскільки напряму впливають на безпеку та комфорт перебування у ньому людини.

Ліва частина інструментів забезпечення безпеки інформаційної інфраструктури в системі управління Управляючої компанії, на які вона може спиратися в своїй діяльності, викладена у міжнародному стандарті ISO/IEC 27001:2013 «Інформаційні технології. Методи захисту. Системи менеджменту інформаційної безпеки. Вимоги».

Будь-яке управління, в тому числі управління багатоквартирним будинком, пов'язане з отриманням, переробкою та зберіганням великої кількості інформації. Забезпечення надійного зберігання документації (технічної, бухгалтерської тощо), зберігання та обробки персональних даних⁶¹ потребують належного ставлення до функціонування та безпеки «інформаційної інфраструктури» Управляючої компанії.

Звісно, якщо Управляюча компанія використовує в своїй діяльності ще й спеціалізовані програмні засоби, власну корпоративну інфор-

маційну систему, то вимоги до зберігання та актуальності інформації, яка підлягає обробці та передачі, підвищується в кілька разів. Це пов'язано зі збільшенням кількості «активів», які потребують ретельної уваги щодо безпеки. До таких активів належить:

- як сама інформація, що стосується безпосередньо будинку та його мешканців;
- інформація та вся документація, що стосується самої Управляючої компанії і її діяльності;
- апаратні та програмні засоби, канали зв'язку та передачі інформації;
- кваліфікації персоналу, що мають доступ до всієї IT-інфраструктури; тощо.

Визнаючи, що вищезгадані стандарти (ISO 14001 чи ISO/IEC 27001) значною мірою «переобтяжені» особливими вимогами до систем управління, які доречні в інших галузях, можна стверджувати, що немає необхідності в повному обсязі враховувати їх вимоги під час розробки системи якості Управляючої компанії. Водночас окремі елементи підлягають обов'язковому врахуванню, наприклад, визначення та оцінка ризиків, розробка програм запобігання інцидентів тощо.

Неможливо також залишити поза увагою Стандарт ISO 50001:2011 «Системи енергетичного менеджменту. Вимоги та настанови щодо застосування», оскільки складно переоцінити важливість питання енергозбереження та енергоефективності у сфері ЖКГ країни.

На споживання енергії в будівлях припадає значна частка використання енергії. Згідно статистичних даних у світі до 40% первинної енергії споживається саме в будівлях. Якщо взяти до уваги наявність цілої низки можливостей зниження енергетичних потреб будівель, то існує суттєвий потенціал економії енергії, який досі залишається невикористаним.

Впровадження системи енергетичного менеджменту передбачає розробку «енергопаспорту»

61. відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>

будівлі; який враховує ліміти на споживання енергії та контроль за їх дотриманням; моніторинг споживання енергії; мотивацію персоналу і відповідальних осіб в будівлях до економії та раціонального споживання; розширення та вдосконалення системи та посилення контролю за використанням енергії.

Реалізація проекту з розробки та впровадження системи менеджменту (СМ) підприємства-постачальника послуг ЖКГ є першим кроком до упорядкування та оптимізації діючої системи управління на підприємстві. СМ Управляючої компанії має передбачати наявність процедур надання послуг та оцінку їх результативності, процедур реагування на зміну запитів населення, управління документацією та персоналом, контролю за дотримання вимог технічних регламентів, стандартів, нормативів тощо.

Зазвичай наступним кроком після розробки та впровадженні системи менеджменту в діяльність підприємства (Управляючої компанії) у відповідності з вимогами зазначених стандартів є сертифікація систем менеджменту (якості, інформаційної безпеки, еко- та енергоменеджменту, охорони праці тощо) відповідно до вимог стандартів, включаючи відповідні СОУ.

Наявність на підприємстві (Управляючої компанії) сертифікату на відповідність СОУ ЖКГ 00.01-010:2010 «Стандартизація послуг. Послуги з управління та утримання житлового комплексу. Загальні вимоги», ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 та ін. свідчить про дотримання підприємством всіх вимог, виконання яких має забезпечити надання споживачам послуг високої (або визначеної нормативно) якості.

Реалізація обраного країною стратегічного курсу розвитку та реформування ЖКГ, вимагає всебічної організаційно-структурної перебудови галузі, впровадження сучасних форм і методів управління, визначення та відпрацювання основних принципів гармонійного поєднання виробничої та інноваційної діяльності, базуючись на вимогах відповідних міжнародних, європейських та національних стандартів.

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ

Критерії до управляючих компаній пройшли обговорення членами експертної групи, до складу якої входили представники Громадської спілки «Експертна Міжгалузева Асоціація України», Київської міської організації роботодавців житлово-комунальної галузі «Федерація роботодавців ЖКГ м. Києва», Об'єднання організацій роботодавців «Всеукраїнська конфедерація роботодавців житлово-комунальної галузі України», ГО «Асоціація управителів нерухомості», ВГО «Українська асоціація маркетингу», а також провідними експертами профільних вищих навчальних закладів України, серед яких Київський національний університет будівництва та архітектури (КНУБА), Харківський національний університет міського господарства (ХНУМГ) ім. Бекетова та членами Громадської ради при Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України.

Критерії обговорювались також на засіданнях експертної групи⁶² з залученням представників

62. 1) Експертна зустріч відбулася в рамках проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг» (м. Київ, 11 грудня 2014 р.). Проект реалізується у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні.

2) X Міжнародна науково-практична Конференція «Ресурсозбереження та висока якість послуг – стратегічне завдання розвитку житлово-комунального господарства України» (м. Яремче 10-15 лютого 2015 р.)

3) Експертні зустрічі в рамках робочого візиту проектною групою до Німеччини (м. Берлін 26-30 квітня 2015 р.) в рамках проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг». Проект реалізується у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні

4) Круглий стіл «Нова спеціальність в сфері управління житлом: діалог та взаємодія з ринком праці» (м. Київ, 18-19 травня 2015 р.) в рамках проекту «Підвищення прозорості механізму впливу споживачів на постачальників житлово-комунальних послуг». Проект реалізується у партнерстві з Представництвом Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні

5) Громадський форум у м. Гола Пристань в сфері енергозбереження, енергоефективності і скорочення викидів CO2 в житлових будинках в рамках «Тижня сталої енергетики - 2015», (м. Херсон 17-19 червня 2015 р.)

6) Засідання комітету з питань житлово-комунального господарства, житлової політики, благоустрою населених пунктів, квітково-декоративного насадництва та рослинництва, поводження з побутовими відходами, поховання, технічної інвентаризації об'єктів нерухомого майна Громадської ради при Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України (м. Київ, 09 квітня 2015 р., 04 червня 2015 р.)

органів виконавчої влади різних рівнів: Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства соціальної політики України, Київської міської державної адміністрації (КМДА), Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації та ін.

Під час розробки було враховано діючі норми законодавства України в сфері управління житлом, стандартизації та оцінки відповідності, охорони праці, захисту прав споживачів тощо. Метою розробки критеріїв є надання мешканцям прозорого та зрозумілого інструменту обрання форми управління багатоквартирним будинком (групи будинків) та управляючої компанії (управителя)⁶³.

Вибір Управляючої компанії має здійснюватися виключно на конкурсній основі, що передбачає участь у ньому щонайменше двох компаній, які висловили бажання здійснювати управління даним багатоквартирним будинком (групою будинків).

Нещодавно прийнятим Законом України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку»⁶⁴ передбачена процедура проведення загальних зборів співвласників житлових багатоквартирних будинків, за результатами яких, мешканцями (власниками) житла має бути обрана форма управління та надавач послуг з управління – Управляюча компанія (управитель).

Прозорість процедури обрання надавача послуг забезпечується участю у ньому кількох претендентів, публічним оголошенням конкурсу та його умов у відкритих джерелах інформації, а також публічним оголошенням результатів конкурсу.

Рекомендації щодо визначення основних вимог до Управляючої компанії під час проведення конкурсів

Головним завданням проведення конкурсу є обрання надавача послуг з управління та утримання житлового комплексу шляхом оцінювання

споживачами (мешканцями, власниками житла) спроможності Управляючої компанії (управителя) надавати заявлені послуги відповідно стандартам, нормам, порядкам та правилам.

Прагнення до зваженого та усвідомленого вибору надавача ЖК послуг є свідченням формування інституту відповідального власника житла, вплив якого на прискорення змін у системі управління житловою сферою неможливо переоцінити.

На наш погляд, здатність підприємства підтвердити, що воно спроможне надавати послуги відповідної якості можна лише через представлення підтверджуючих документів кількома шляхами.

1. Спроможність надання послуг може бути підтвердженою наявним та актуальним Сертифікатом відповідності, який учасник конкурсу може отримати в органах з оцінки відповідності (сертифікації), що акредитовані в Національному агентстві з акредитації України (НААУ) на здійснення такої діяльності. Така норма передбачена Ст. 10 та ст. 21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»⁶⁵.

Наявність зазначеного сертифікату відповідності свідчить про дотримання підприємством вимог міжнародних та національних стандартів з управління.

2. У разі відсутності зазначеного Сертифікату відповідності учасник конкурсу має довести спроможність надавати зазначені якісні та безпечні послуги через надання інформації про:

65. Закон України «Про житлово-комунальні послуги»

Стаття 10. Сертифікація та ліцензування у сфері житлово-комунальних послуг

1. Для підтвердження відповідності дотримання вимог кодексів усталеної практики, стандартів, нормативів, норм, порядків і правил фізичні та юридичні особи - виконавці певних видів житлово-комунальних послуг отримують сертифікат відповідності якості цих послуг згідно із законом.

Стаття 21. Права та обов'язки виконавця

2. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність та відповідну якість житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів.

2.1. Компетентність та відповідальність керівництва Управляючої компанії перед споживачами послуг, яке підтверджується декларацією політики в сфері якості, яка акцентує увагу на:

- зобов'язання підприємства дотримуватись вимог міжнародних та національних стандартів з управління;

- готовність керівництва брати на себе відповідальність за результати роботи Управляючої компанії перед споживачем;

- готовність підприємства брати на себе відповідальність за забезпечення взаємодії з зовнішніми зацікавленими сторонами, як-то субпідрядники, монопольними надавачами комунальних послуг (водоканал, електропостачання тощо), органами місцевої влади відповідно до своїх повноважень, контролюючими органами тощо;

- зобов'язання підприємства щодо відповідального поводження з будь-якою інформацією, що стосується як будинку, жилого комплексу, так й власників (мешканців) житла безпосередньо (від персональних даних та фінансових документів до технічної документації).

2.2. Перелік послуг, які підприємство зобов'язується надавати (включаючи порядок та періодичність їх надання, наявність необхідного обладнання та/або договори оренди, лізингу тощо).

2.3. Систему оцінювання результатів роботи Управляючої компанії, що можна оцінити за зрозумілою шкалою яка має відповідати існуючим нормам, стандартам, правилам утримання та управління житловим комплексом.

2.4. Компетентність штатного та/або позаштатного персоналу, що має бути залучений до надання зазначених послуг. Серед вимог, які висуваються до управителів (або суб'єктів управління багатоквартирним будинком), має бути передбачено вимоги щодо забезпечення норм і рівня професійної підготовки управителів та контроль за їх дотриманням.

2.5. Наявність програми утримання та розвитку багатоквартирного будинку та/або житлового комплексу (включаючи, наприклад, комплекс заходів з термомодернізації будинку тощо)

2.6. Наявність формалізованої (прописаної) процедури здійснення закупівлі продукції (послуг) з метою унеможливлення закупівлі неякісної продукції (послуг) за завищеними цінами.

2.7. Форму комунікацій зі споживачем (у електронному, паперовому виді та ін.);

2.8. Інструмент контролю споживача за якістю наданих послуг (анкети, книга скарг, call-центр тощо).

3. Обов'язковим є надання інформації про фінансову спроможність Управляючої компанії, а саме:

3.1. Довідка з ДПІ про відсутність заборгованості з податків, зборів.

3.2. Інформаційна довідка про фінансову спроможність щодо здатності залучення інвестицій та бізнес-плану стосовно їх повернення (для підвищення якості обслуговування житлового будинку, впровадження енергозберігаючих заходів тощо).

3.3. Інформація про те, що учасник конкурсу не перебуває у стані ліквідації, що його не визнано банкрутом.

3.4. Інформаційна довідка щодо офіційного місця реєстрації Управляючої компанії, форми власності.

3.5. Інформація щодо наявності страхового полісу Управляючої компанії професійної відповідальності. (Головним джерелом претензій до професіоналів є упущення, помилки або хибні дії, які призвели до фінансових збитків клієнтів або третіх осіб).

Рекомендації щодо упорядкування інформації стосовно Управляючої компанії
Для забезпечення відповідальності та прозорості діяльності управляючих компаній експерт-

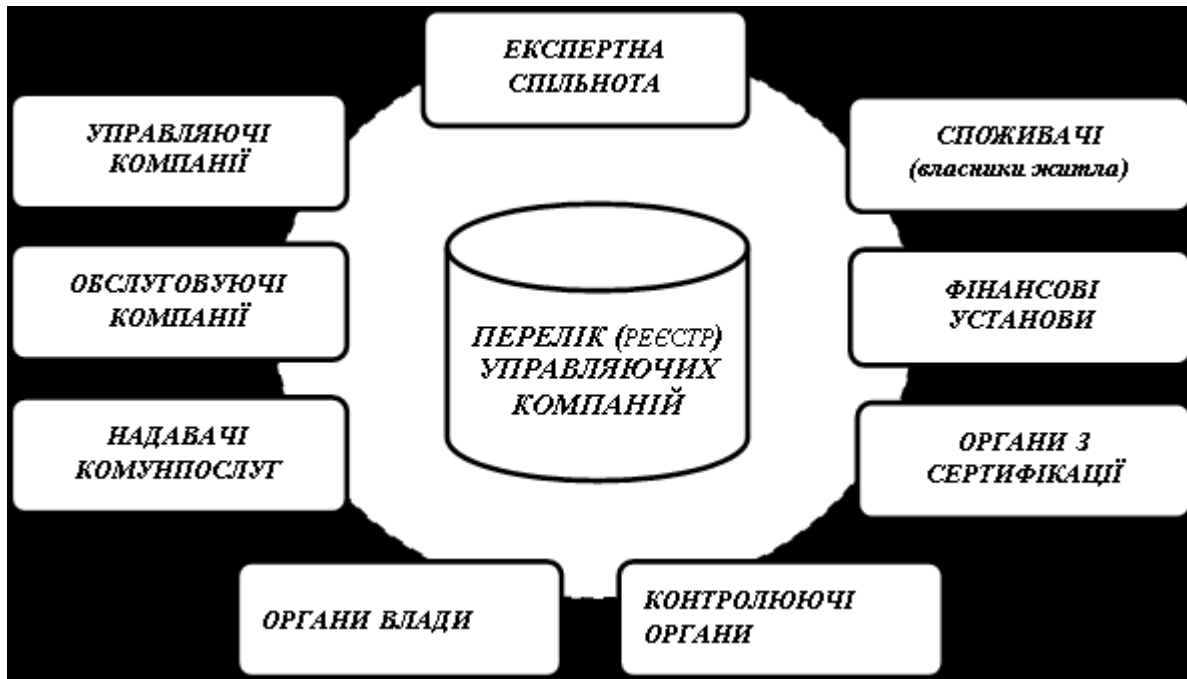


Рис.1 «Користувачі переліку (реєстру) Управляючих компаній»

ною спільнотою рекомендовано упорядкувати інформацію щодо діючих управителів/Управляючих компаній.

Найбільш придатною та зручною формою, на наш погляд, є створення відкритого публічного переліку (реєстру) Управляючої компанії, адміністрування якого має бути покладене на професійну експертну спільноту, громадські організації, професійні об'єднання тощо.

Доступ до зазначеного відкритого Переліку (реєстру) має бути забезпечений, як для споживачів цих послуг, так й всіх інших суб'єктів, зацікавлен-

них у забезпеченні якості та безпеки житлової сфери. На рис. 1 представлено групи можливих користувачів даного Переліку (реєстру). Інформація у Переліку (реєстрі) має містити базові відомості про Управляючу компанію, з яких можна отримати загальну уяву про її діяльність та надати можливість споживачам прийняти свідоме рішення щодо потенційних учасників конкурсу.

Запропонований експертною групою на чолі з О.Л. Максименко проект структури Переліку (реєстру) Управляючих компаній наведено у таблиці 2.

Таблиця 2. Структура Переліку (реєстру) Управляючих компаній (проект)

№ п/п	Назва управляючої компанії	Адреса реєстрації/місце знаходження	Сертифікат відповідності (№, дата видачі, термін дії)	Перелік послуг, що надає Управляюча компанія	Страховання (страхова компанія, № полісу, термін дії)	Відомості про досвід Управляючої компанії (будинки, що обслуговує, обсяг м ²)	Відомості про інциденти (скарги, банкрутство, судові справи, аварії)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							
2.							

Критерії оцінки Управляючої компанії та відповідний проект структури Переліку (реєстру) Управляючих компаній мають рекомендаційний характер та є відкритими до обговорення споживачами послуг з обов'язковим подальшим визнанням та затвердженням експертною та професійною спільнотою.

Запропоновані критерії оцінки Управляючої компанії мають слугувати формуванню прозорого механізму впливу власників (мешканців) житла на надавачів житлово-комунальних послуг.

ВИСНОВКИ

Запорукою формування та запровадження прозорого механізму впливу кінцевого споживача на надавачів житлово-комунальних послуг та на якість і безпеку зазначених послуг є долучення до цього процесу широкого кола експертів та представників зацікавлених сторін, включаючи підприємства галузі, дослідницькі та експертні організації, заклади освіти, об'єднання роботодавців та професійні асоціації, органи виконавчої влади різних рівнів, громадські організації, що висловлюють та захищають думку споживача послуг, власника (мешканця) житла.

В свою чергу, формування інституту «відповідального власника» передбачає обов'язкову безпосередню участь власників (мешканців) житла у процедурах, пов'язаних з визначенням форми управління та обирання постачальника житлово-комунальних послуг, а також послуг з управління їх загальним майном у багатоквартирному будинку. Ці рішення мають бути обґрунтованими, зваженими та усвідомленими. Інструментом, що дозволяє приймати власником такі рішення є незалежна та об'єктивна оцінка постачальника ЖК послуг (управителя/Управляючої компанії).

Важливою складовою системи оцінки надавачів ЖК послуг певним вимогам, нормам, стандартам тощо є наявність критеріїв такої

оцінки та шкали, за якою можна визначитися з результатами оцінювання. Уніфікація вимог до постачальників ЖК послуг, прозорі умови проведення конкурсів на обслуговування будинків є підґрунтям забезпечення отримання якісних ЖК послуг.

Світова практика свідчить, що саме через створення прозорих механізмів та інструментів, які дозволяють власникові житла здійснити свідомий вибір щодо надавача ЖК послуг (управителя/ Управляючої компанії), може бути забезпечена дієвість системи управління в житловій сфері в тому числі й через мінімізацію вартості утримування житлової нерухомості та створення комфортних і безпечних умов проживання.

Тлумачення поняття «якість надання ЖК послуг» через «забезпечення безпечних та комфортних умов життєдіяльності» споживачів, власників (мешканців) житла та «якість утримання об'єктів на етапі експлуатації» дозволяє визначити пріоритетні напрями розробки необхідних нормативних документів. На даному етапі розвитку галузевої нормативно-правової бази гарантією якості утримання об'єктів на етапі експлуатації є лише законодавчо визначена обов'язковість вимог будівельних норм, що необхідно враховувати і використовувати при формуванні експлуатаційних регламентів, організаційно-правових вимог щодо діяльності по утриманню об'єктів.

Експлуатаційні регламенти мають стати базовими документами для професіоналів-надавачів ЖК послуг, та, з рештою – для всіх суб'єктів господарювання, для яких надання таких послуг є основним видом діяльності. Власники житла/мешканці/споживачі мають отримувати послуги рівня, не нижчого від визначеного рівня безпеки та комфортного перебування в будинку.

Обрання такого суб'єкту, що надає ЖК послуги, має відбуватися на конкурсних засадах, важливим принципом яких є обов'язкове дотримання прозорості проведення конкурсів та забезпечення рівності умов стосовно учасників

конкурсу незалежно від форми власності чи масштабу підприємства, що прагне долучитися до участі в ньому. Найголовнішим має залишатися лише здатність забезпечення ефективності та професійності управління житлом, тобто спроможність учасника конкурсу надавати якісні послуги відповідно до норматив, норм, стандартів, порядків та правил.

Забезпечити високий професійний рівень підприємства здатен лише його кваліфікований персонал.

Фахова підготовка, можливість перепідготовки бажаних за професією «Менеджерів (управителів) багатоквартирного будинку (групи будинків)» дозволить прийти у галузь підготовленим кадрам, а висока поінформованість населення значно убезпечить власників (мешканців) житла, тобто споживачів ЖК послуг, від неякісних послуг, в той же час захистивши відповідальних суб'єктів господарювання (управителів/управляючу компанію) від недобросовісних конкурентів.

Досвід багатьох країн, включаючи країни Східної Європи, які подолали схожий шлях тран-

сформації житлово-комунальної галузі та її системи управління, доводить необхідність застосування регуляторних інструментів особливо в період здійснення цих трансформацій. Оцінка відповідності на принципах професійності, незалежності та неупередженості є одним з таких дієвих інструментів.

Запропоновані критерії можуть стати основою для внесення змін у низку нормативних актів, що впливатимуть на правила та порядок підготовки та проведення конкурсів, а також слугувати підґрунтям для формування зручної в користуванні для власників (мешканців) житла – споживачів ЖК послуг – збірки документів, які б мали допомогти у прийнятті ними зважених та усвідомлених рішень при обиранні форми управління та/або управителя/Управляючої компанії.

Вільний, усвідомлений споживачем вибір кваліфікованого управителя серед професіоналів галузі повинен стати ознакою формування та впровадження прозорих механізмів впливу споживачів на надавачів ЖК послуг.



СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. ISO 50001:2011 (ДСТУ ISO 50001:2014) «Системи енергетичного менеджменту. Вимоги та настанови щодо застосовування»
2. ISO 9000:2005, IDT (ДСТУ ISO 9000:2007) «Основні положення та словник термінів»
3. ISO 9001:2008 (ДСТУ ISO 9001:2009) «Системи менеджменту якості. Вимоги»
4. ISO 14001:2004, IDT (ДСТУ ISO 14001:2006) «Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосовування»
5. ISO/IEC 27001:2013 «Інформаційні технології. Методи захисту. Системи менеджменту інформаційної безпеки. Вимоги»
6. OHSAS 18001:2007 (ДСТУ OHSAS 18001:2010)- «Система менеджменту професійної безпеки та здоров'я. Вимоги»
7. ДБН А.2.2-3:2014. Склад та зміст проектної документації на будівництво.
8. ДБН В.1.2-10-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Захист від шуму;
9. ДБН В.1.2-11-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Економія енергії.
10. ДБН В.1.2-14-2009 «Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ».
11. ДБН В.1.2-7-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Пожежна безпека;
12. ДБН В.1.2-8-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека життя і здоров'я людини та захист навколишнього природного середовища;
13. ДБН В.1.2-9-2008. СНББ. Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека експлуатації;
14. Державні Будівельні Норми України ДБН В.1.2-14-2009 СНББ Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ Зі зміною №1 чинною з 1 квітня 2012 р. [Електронне джерело]: Режим доступу: http://dbn.at.ua/load/normativy/dbn/dbn_v12_14_2009/1-1-0-327 - Заголовок з екрану
15. Державні Будівельні Норми України ДБН В.1.2-14-2009 СНББ Загальні принципи забезпечення надійності та конструктивної безпеки будівель, споруд, будівельних конструкцій та основ Зі зміною №1 чинною з 1 квітня 2012 р. [Електронне джерело]: Режим доступу: http://dbn.at.ua/load/normativy/dbn/dbn_v12_14_2009/1-1-0-327 - Заголовок з екрану
16. Директива № 89/106/ЕЭС Совета ЕС о сближении законодательных, нормативных и административных положений государств-членов ЕС относительно строительных материалов (Брюссель, 21 декабря 1988 года) (текст в редакции Директивы 93/68/ЕЭС Совета ЕС от 22 июля 1993 г. и Регламента Европейского парламента и Совета ЕС 1882/2003 от 29 сентября 2003 г.) [неофициальный перевод] [Электронный источник]: Режим доступа: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_b03 - Заголовок с экрана
17. Директива Ради Європи 89/106/ЄЕС від 21 грудня 1988 р. «Про зближення законів, підзаконних актів та адміністративних положень держав-членів стосовно будівельних виробів» [неофіційний переклад] [Електронне джерело]: Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_b03 - Заголовок з екрану;
18. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників [Електронне джерело]: Режим доступу : <http://www.jobs.ua/ukr/dkhp> - Заголовок з екрану
19. Закон України «Загальнодержавна програма реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1869-15> Заголовок з екрану
20. Закон України «Про будівельні норми» (5.11.2009 № 1704-VI).). [Електронне джерело]:



Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1704-17>- Заголовок з екрану

21. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1875-15> - Заголовок з екрану

22. Закон України «Про захист прав споживачів» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>- Заголовок з екрану

23. Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» (17.02.2011 №3038-VI) [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3038-17/print1387101090841045> - Заголовок з екрану

24. Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» (01.12.2005 № 3164-IV).

25. Закон України «Про стандартизацію» (05.06.2014 № 1315-VII) із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015, ВВР, 2015, № 14, ст.96} [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18> - Заголовок з екрану

26. Закон України «Про захист персональних даних» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> - Заголовок з екрану

27. Закон України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [Електронне джерело]: Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T150417.html - Заголовок з екрану

28. Закон України «Про охорону праці» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2694-12> - Заголовок з екрану

29. Звіт про науково-дослідну роботу «Проведення дослідження та підготовка пропозицій щодо врегулювання діяльності управителів спільного

майна багатоквартирних будинків». – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова., 2013. – 50 с.

30. Кабінет Міністрів України. Постанова від 21 липня 2005 р. N 631 Київ

31. Міністерство з питань житлово-комунального господарства України. Про затвердження Правил управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд. Наказ 02.02.2009 N 13 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 27 квітня 2009 р. за N 377/16393[Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-09> - Заголовок з екрану

32. Постанова Кабінету Міністрів України «Про містобудівний кадастр» (25.05.2011 №559). [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/559-2011-p> - Заголовок з екрану

33. Про затвердження Порядку проведення конкурсу з надання житлово-комунальних послуг [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://www.1562.kharkov.ua/ru/article/static/id/186/> - Заголовок з екрану

34. Про затвердження Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій. Наказ Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17 травня 2005 року N 76. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 25 серпня 2005р. за N 927/11207: [Електронне джерело]: Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE11207.html - Заголовок з екрану

35. Про затвердження Технічного регламенту будівельних виробів, будівель і споруд. Кабінет Міністрів України. Постанова від 20 грудня 2006 р. N 1764 Київ Про затвердження Технічного регламенту будівельних виробів, будівель і споруд: [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://fasadinfo.ua/articles/gosts/604> - Заголовок з екрану

36. Проект Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів: [Електронне дже-



рело]: Режим доступу: <http://www.minregion.gov.ua/regulatory/proekty-reguljatornyh-aktiv-dlja-obgovorennja-ta-analzy-reguljatornogo-vplyvu/proekt-zakonu-ukraini-pro-tehnicnij-reglament-budinkiv-budivel-sporud-linijnih-objektiv-inzhenerno-transportnoi-infrastrukturi-ta-budivelnih-virobiv/> - Заголовок з екрану

37. Проект Закону України «Про Технічний регламент будинків, будівель, споруд, лінійних об'єктів інженерно-транспортної інфраструктури та будівельних виробів (неофіційний текст)» [Електронне джерело]: Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/_doc2.nsf/link1/NT0786.html - Заголовок з екрану

38. Регламент (ЄС) N 305/211 від 09.03.2011 р. Регламент (ЄС) N 305/211 Європейського Парламенту та Ради від 09.03.2011 р., що встановлює гармонізовані умови для розміщення на ринку будівельних виробів та скасовує Директиву Ради 89/106/ЄЕС [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://normativ.com.ua/types/tdoc26418.php> – Заголовок з екрану

39. СОУ ЖКГ 00.01-010:2010 «Стандартизація послуг. Послуги з управління та утримання житлового комплексу. Загальні вимоги»

40. СОУ ЖКГ 00.01-011:2010 «Стандартизація послуг. Послуги з управління та утримання житлового комплексу. Класифікація та склад послуг»

41. СОУ ЖКГ 41.00-35077234.010:2008. Захист протикорозійний. Загальні вимоги та методи контролювання. [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://3umf.com/doc/5555/> - Заголовок з екрану

42. СОУ ЖКГ 74.30-35077234.0004:2007. Стандартизація житлово-комунального господарства. Правила оформлення галузевого стандарту [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://document.ua/docs/tdoc12178.php> - Заголовок з екрану

43. СОУ ЖКГ 75.11-35077234.0015:2009. Житлові будинки. Правила визначення фізичного зносу житлових будинків. [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://3umf.com/doc/5553/> - Заголовок з екрану

44. СОУ ЖКГ 75.11-35077234.0016:2009. Житлові будинки. Збірник укрупнених показників вартості відтворення багатоповерхових житлових будинків: [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://3umf.com> - Заголовок з екрану

45. Угода про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами від 14.06.1994 [Електронне джерело]: Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/998_012 – Заголовок з екрану

Наукове видання

**ФОРМУВАННЯ ЄДИНИХ КРИТЕРІЇВ ОЦІНКИ
УПРАВЛЯЮЧИХ КОМПАНІЙ
В СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Монографія

Українською мовою

Підписано до друку 19.08.2015 р. Формат 297х210

Папір офсетний. Друк офсетний. Стор. – 40

Наклад 400 прим.

Надруковано у друкарні ТОВ «ВІСТКА»

Адреса друкарні: 01042, м. Київ, провул. Новопечерський, 5



Автори

Зоя Гуліна – Експерт-аналітик комерційних систем та систем менеджменту, фахівець з математичних методів в економіці

Олена Гуліна – Менеджер з сертифікаційних програм Сертифікаційного центру «СТАНДАРТ», магістрантка Вищої Школи Менеджменту в Варшаві (Польща)

Олена Давліканова – Координатор проектів Представництва Фонду ім. Фрідріха Еберта в Україні

Зелінскі Ярослав – Голова Польської федерації ринку нерухомості (PFRN), член Європейської ради професіоналів на ринку нерухомості

Ольга Максименко – Президент Громадської спілки «Експертна Міжгалузева Асоціація України», Сертифікований аудитор систем управління якістю EOQ (Європейської організації якості); Аудитор DQS (Німецького товариства сертифікації систем якості); Аудитор QMS Cert (Італія); Головний аудитор Сертифікаційного центру «СТАНДАРТ» (Україна)

Анатолій Нечепорчук – Віце-президент Всеукраїнської громадської організації інвалідів «Цент туризму інвалідів України», к.т.н., дійсний член академії будівництва України, Сертифікований експерт з технічного обстеження будівель та споруд, Експерт-консультант з питань енергозбереження та енергоменджменту

Ганна Шишман – Начальник відділу підвищення кваліфікації Інституту післядипломної освіти КНУБА, магістр права

Контакти

Фонд ім. Фрідріха Еберта, Представництво в Україні
вул. Пушкінська, 34, Київ, 01004, Україна

Тел.: +38-044-234-00-38 | Факс: +38-044-451-40-31
Всі тексти доступні на веб-сайті:
<http://www.fes.kiev.ua>

Замовлення/контакти:
mail@fes.kiev.ua

Погляди, висловлені в даній публікації, не обов'язково відображають погляди Фонду ім. Фрідріха Еберта або організації, де працюють автори.

Комерційне використання будь-яких матеріалів, надрукованих Фондом ім. Фрідріха Еберта, без письмового дозволу ФФЕ заборонено.