

## Делу — время

## Под крышей дома своего

Один из главных признаков российской реформы ЖКХ — появление независимых управляющих компаний — структур, выполняющих роль посредника в расчетах между собственниками жилья и поставщиками коммунальных ресурсов, а также осуществляющих эксплуатацию жилых зданий. Сегодня на плечи управляющих компаний ложится все бремя накопленных в отрасли проблем. Опыт реформы показал, что далеко не каждая из них успешно справляется со своими задачами, однако

есть и такие организации, деятельность которых подтверждает: успешный бизнес в ЖКХ все-таки возможен.

«Всеволожские вести» продолжают знакомить читателей с руководителями компаний, входящих в строительный холдинг «ГлавСтройКомплекс», который на протяжении последних двенадцати лет является основным застройщиком Всеволожска. Наш сегодняшний собеседник — директор ЗАО «Управляющая компания «Всеволожские коммунальные системы» Олег Владимирович КОРЖАВИН.

— Создание крупной управляющей компании сегодня — это не веяние моды, — убежден Олег Владимирович. — Это, скорее, следствие, вызванное, во-первых, необходимостью привлечь профессионалов к этой сфере деятельности, а во-вторых, возможностью применять передовое оборудование и технику, современные информационные технологии и, наконец, устанавливая здоровую конкуренцию на данном сегменте рынка, обеспечивать сервис на самом высоком уровне.

## И строим, и управляем

— Олег Владимирович, какова история управляющей компании «Всеволожские коммунальные системы»?

— Управляющая компания «Всеволожские коммунальные системы» — это, прежде всего, коллектив единомышленников. И я, и мои коллеги — все мы много лет занимаемся коммунальным хозяйством, имеем опыт работы в муниципальной жилищной сфере и прекрасно знакомы со всеми ее плюсами и минусами. Не секрет, что это достаточно консервативная отрасль, к тому же подвергшаяся почти повсеместному разрушению в 90-е годы. Внедрение любого, даже самого здравого начинания там требует больших усилий. Каждое решение нужно утверждать чуть ли не на уровне главы города, а на доказательство своей правоты зачастую уходит больше времени, чем на сам проект.

После многих лет работы в жилищном хозяйстве в определенный момент мы приняли решение реализовать собственный проект. Так совпало, что в это же время руководство компании ОАО «ГлавСтройКомплекс» искало людей, которые могли бы организовать обслуживание построенных ими домов. Им нужна была управляющая жилищная компания, готовая и способная обеспечивать поддержку объектов в долгосрочной перспективе.

## Это — холдинг

Желающих сотрудничать с такой крупной и стабильной фирмой, какой является на строительном рынке «ГлавСтройКомплекс», нашлось немало, но именно мы смогли предложить самые выгодные условия сотрудничества, а именно устойчивое соотношение высокого качества услуг и разумных цен на их производство. Таким образом, в 2009 году ЗАО «Всеволожские коммунальные системы» стало партнером «ГлавСтройКомплекса», войдя в группу компаний, которые объединил этот холдинг.

Мы сразу договорились с руководством «ГлавСтройКомплекса» о том, что их интересует надлежащее и грамотное содержание построенных домов. Кроме того, мы помогаем им, как застройщикам, принимать объекты, проверять качество работы подрядчиков. В остальном нам была предоставлена полная свобода — все вопросы, в том числе и финансовые, мы решаем самостоятельно, исходя из принципа целесообразности.

## Гарант для собственников

— Что сейчас представляет собой ЗАО «Управляющая компания «Всеволожские коммунальные системы»?

— Сегодня наша управляющая компания — это мобильная, действенная



структура, способная осуществлять полный цикл работ по содержанию и обслуживанию объектов жилищного строительства. В компании созданы и успешно функционируют несколько специализированных служб, каждая из которых работает в своей области. У нас есть все, что необходимо для обеспечения комфортной жизни в жилом доме.

Одна служба специализируется на уборке, в ней и совершенствуется, другая обслуживает инженерные системы, третья производит необходимый ремонт, четвертая ведает юридическими вопросами, и так далее.

Мы сажаем цветы, устанавливаем детские площадки. Осуществляем ежедневное техническое обслуживание, уборку подъездов и территории, обеспечиваем сохранность имущества собственников, в том числе — и с участием консьержей и ЧОПов. Это все делается силами коллектива в 66 человек, самых разных категорий и квалификаций — от руководителей до дворников и уборщиц.

Управляющая компания «Всеволожские коммунальные системы» — предприятие среднего, если можно так сказать, размера. Если говорить о нашей работе во Всеволожске, то в настоящее время мы обслуживаем 16 домов, это приблизительно две с половиной тысячи квартир. Это меньше, чем управляющие компании, возникшие на основе муниципальных предприятий. В то же время мы значительно крупнее любой частной управляющей компании, работающей на территории Всеволожска.

Наши объекты расположены во всех районах города. Мы изначально создавались как организация, способная обслужить дом в любом районе — от улицы Героев до микрорайона Южный, от Ленинградской улицы до Колтушского шоссе.

— Жильцы — народ беспокойный, требовательный. Как вам удается находить с ними общий язык?

— Значительная часть наших клиентов — товарищества собственников

жилья. Обычно считается, что управляющим компаниям трудно работать с ТСЖ. Однако если работа в ТСЖ поставлена должным образом, то управляющая компания существенно выигрывает от сотрудничества с ним. Вот показательный пример. ТСЖ само распоряжается своими деньгами. Управляющая компания — это подрядчик, нанятый для оказания определенных услуг. В качестве одной из таких услуг мы предлагаем бухгалтерское обслуживание и контроль выполнения финансового плана. Если председатель ТСЖ вдруг решит потратить деньги нецелевым образом, то управляющая компания будет вынуждена довести это до сведения собственников.

Председателю скажут: «Так делать нельзя, и если ты хочешь потратить эти деньги, давай проведем голосование». Управляющая компания в этом случае выступает гарантом для собственников в том, что их деньги будут потрачены только на заранее намеченные цели.

Если вдруг управляющая компания решила потратить нецелевым образом деньги, которые ей передало ТСЖ, то есть ревизионные комиссии, которые точно так же с них спрашивают. Существует солидарная ответственность.

Случается и так, что недавно созданные ТСЖ не всегда правильно могут оценивать состояние своего жилья и возможности его эксплуатации, собственные способности и потребности, в результате чего нередко принимают откровенно неадекватные решения. Но мы всегда стремимся к разумному компромиссу, к диалогу с жильцами, к такому разрешению ситуации, которое было бы направлено на создание максимального комфорта на вверенных нам объектах. Как правило, достигнуть взаимопонимания удается еще на начальном этапе взаимодействия жильцов и нашей управляющей компании. Ко всему прочему, я лично веду прием граждан дважды в неделю, в понедельник и четверг, по адресу: Армянский пер., д.2, и со своей стороны всегда готов принять ответственное решение. Кроме того, в компа-

нии создана круглосуточная диспетчерская служба, куда наши жильцы могут обратиться в любое удобное для них время — с заявкой, за получением информации, с предложением или жалобой.

## Чтобы каждый житель знал

— Ваша компания управляет домами разных категорий — от элитных новостроек до жилья «эконом-класса», возведенного более десяти лет назад. Со всеми из них выстраиваются одинаковые отношения?

— Здесь мы руководствуемся простой схемой: где бы ни жил клиент — он всегда прав, и порядок для всех должен быть один. Однако время вносит в этот подход некоторые коррективы. Сейчас мы стараемся индивидуализировать подход к каждому дому за счет определенной расстановки акцентов.

С одной стороны, все наши клиенты получают определенный базовый набор услуг, при этом его стоимость в домах различной категории практически не отличается. Но если наши клиенты хотят получить дополнительные услуги — мы готовы к индивидуальному подходу, но за дополнительную плату.

Если людям нужна система безопасности, мы ее сделаем и будем поддерживать в рабочем режиме. Если требуется дополнительное озеленение, то и его мы создадим. Это будет сделано за отдельную плату и только по решению собрания собственников жилья.

Естественно, мы знаем про своих собственников практически все, что нам нужно знать, и с технической, и с человеческой стороны. Мы же тоже люди, эмоциональный контакт нам необходим, и задача управляющей компании — этот контакт установить. Несмотря на то, что именно на нас жильцы чаще всего срывают свое раздражение, негативные эмоции, до сих пор у нас не было ни одной жалобы на то, что наши сотрудники кому-то грубили или с кем-то ругались.

— Больная для всех тема — тарифы... На ваш взгляд, можно ли эффективно работать при существующей системе оплаты коммунальных услуг?

— Я противник неоправданного повышения тарифов. Но заметьте, здесь от нас практически ничего не зависит, монополисты диктуют свои условия, невыполнение которых грозит отключением здания от энергосистем, систем водоснабжения.

И мы вынуждены изыскивать любые средства для расчета с ними. По сравнению с этим оплата непосредственно наших услуг носит почти символический характер. Однако и на таких тарифах работать можно и нужно. Причем необходимо наглядно показывать жителям, что сделано на их средства. Ведь, несмотря на трудности, частные компании с рынка не уходят.

Основные тарифы — на тепло, воду, электричество — устанавливаются на уровне областного правительства, и управляющая компания никак не может влиять на их размер. Жильцы это прекрасно знают.

Что же касается тарифов на услуги, предоставляемые непосредственно нашей управляющей компанией, то здесь мы стремимся — я повторюсь, — к разумному балансу потребностей и возможностей. Ни одно серьезное, уважающее себя предприятие не будет работать себе в убыток, прежде всего потому, что это приведет к развалу, банкротству и, как следствие, — невыполнению взятых на себя обязательств.

Наши клиенты могут не беспокоиться — у «Всеволожских коммунальных систем» нет обременения, нет долгов перед поставщиками энергии, имеется стабильный резерв на оперативные мероприятия по обеспечению нормальной жизнедеятельности домов, переданных нам в управление.

Более того, мы постоянно работаем над оптимизацией затрат на обслуживание и содержание жилого фонда, в результате чего в настоящее время удалось исключить из оплаты жильцами вывоз так называемых ТБО — твердых бытовых отходов. А нынешней зимой, когда город завалило снегом, компания обеспечила оперативную расчистку не только внутридворовых территорий, но и подъездов к домам.

К августу мы планируем запустить внутриквартальное уличное освещение, работающее на фотоэлементах. Кстати, во всех наших домах освещены лестницы также осуществляется от фотоэлементов, что позволяет экономить электроэнергию. Силами «Всеволожских коммунальных систем» произведены работы по установке решетчатых дверей и окон на чердаках и подвалах домов, переданных в наше управление.

При умелом хозяйствовании жилищно-коммунальный бизнес достаточно рентабельный и успешный. Я уже говорил, что у нас в управлении 16 домов во Всеволожске. Этот, не самый большой, объем позволяет нам содержать парк необходимой техники, закупать компрессоры, оборудование, платить людям достойную зарплату. Надо не тарифы повышать, а лучше думать о подготовке специалистов.