

**ЮЛИЯ БОБРОВСКАЯ,**
директор ООО
«Образцовое
содержание
жилья», г. Самара**НАТАЛЬЯ ГОЛОВКИНА,**
директор
ООО «Финстрой -
Недвижимость»**СЕРГЕЙ КИРИН,**
генеральный
директор ООО
«УК «Юг-сервис»**ОЛЕГ СЕРГЕЕВ,**
председатель
ТСЖ «Московское
шоссе, 278а»

акцент

Нужен единый стандарт

> НА СТ. 4

«СО»:
- Уже весной 2020 года в Самарской области планируют ввести единую квитанцию за услуги ЖКХ. Решит ли это проблему сбора долгов, сэкономят ли время на платежи и стоимость самих квитанций? Есть ли технологические решения, чтобы информация за потребленные услуги стекалась к единому оператору?

Сергей Котельников:
- Идея в том, что мы должны четко понимать: кто заказчик, получатель услуг, исполнитель, чьи интересы пересекаются и как их всех можно объединить в системе ЖКХ. Это ведь не только жители и поставщики услуг. Это еще и интересы того же минсоцдемографии Самарской области, министерства ЭИЖКХ СО, Государственной жилищной инспекции и т.д. Вот в регионе работает система «Электронное ЖКХ», которая прекрасно покрывает потребности Государственной жилищной инспекции (ГЖИ). Но по факту взаимодействие региональной системы с федеральной системой ГИС ЖКХ сегодня ведется в одностороннем порядке. И это практически у всех участников сферы ЖКХ. А ведь они в рамках требования закона поставляют туда информацию, но получить оттуда данные для организации своей работы сейчас практически невозможно, хотя в системе много сервисов. Например, когда один ресурсник выставил жителям счета по тарифам вместо оплаты по счетчикам, то он запросил у собственников номера счетчиков и акты их ввода, потому что Единый расчетный центр не передал им сведения о сроках поверки. Хотя, казалось бы, почему не взять эти данные из ГИС ЖКХ?? И получилось, что 1 декабря 2019 года поверочный срок у счетчиков абонентов «закончился». И населению приходится нести бумаги (акты ввода), чтобы подтвердить, что у их счетчика поверочный срок кончается не в декабре, а, допустим, а в июле следующего года. И крайним опять выступает собственник жилья. Получаем принцип домино, когда не очень дальновидные действия участника рынка толкают население на возмущение и недовольство. И нередко из-за этого происходит падение платежей. Например, в нашем МКД управляющая компания собирает деньги у жителей, потом расплавляется



с ресурсниками, но не полной суммой, которая обозначена в договоре, так как жители не в полном объеме платят. Почему сумма не добирали - ресурсников не волнует, они выставляют к УК судебные иски, которые на 100% выигрываются. А может сама УК придержалась деньги - кто это может проконтролировать и насколько точно? Это вопрос. И опять жильцы страдают, а сама ситуация не повышает степень доверия ни к УК, ни к ресурсникам. На прямых договорах у людей получается по 6-8 квитанций, разные счета, за реквизитами надо следить, в итоге опять социальная напряженность. Одни говорят: давайте расширять поступивший платеж на лету. Кто этот надежный третейский судья, этот агент, которому будут доверять участники и на каком основании? В нашем пилотном проекте по выпуску ЕПД мы предлагаем использовать абсолютно правовой и одобренный Центробанком РФ способ - транзитный расчетный счет в уполномоченном банке (банках). Он не принадлежит ни УК, ни РСО, ни другим лицам. Считайте, что это просто технический счет, с которого по согласованным участникам правилам деньги в момент зачисления тут же расходуются по их конечным получателям -

РСО, УК, ТСЖ. Не копят, не задерживаются, а сразу уходят. Но при этом нужно обеспечить высочайшую степень доверия между участниками, когда ТСЖ или управляющая компания выдает всю расширенную этой транзакции и на следующий банковский день получают зачисления. Это и достигается применением цифровых технологий.

«СО»:
- То есть единая платежка - это вариант, который устраивает всех?

Сергей Котельников:
- Да, на наш взгляд, необходимо создать единую комплексную систему, все участники которой видят, например, движение денег, и это проект по выпуску одной платежки со всеми сопутствующими процессами. Все могут подключиться по правилам ассоциации, которые подкреплены технологическими решениями, и тогда доверительность друг к другу будет 100%. Это будет цифровая платформа, на которой уже можно строить дальше технические и организационные решения. Есть еще один момент - вся информация где-то должна храниться, а где? У правительства Самарской области есть ресурсы, серверы в «Жигулевской

долине», которые защищены по высшим нормам создания центра обработки данных (ЦОД), все прозрачно. Пока у нас будет преобладать тренд на ведомственные лоскутные решения, не будет единой концепции в сфере ЖКХ, выгодной всем добросовестным участникам, не будет возможности контроля и превентивных прогнозов у органов власти, все будет идти по-прежнему. Органы власти, с одной стороны, отвечают за качество ЖКУ, а с другой - у них инструментов анализа нет, кроме запросов и отчетов. Поэтому мы так и будем иметь ситуацию - «вот здесь у нас такие датчики красивые, а качество коммунальных услуг падает, потому что платежи падают...», и так по кругу.

Юлия Бобровская:
- ООО «Образцовое содержание жилья» работает уже 16 лет, и у нас есть накопившиеся задолженности жителей, на текущий момент - это 28 млн рублей. Из них просроченными можно считать 20 млн, которые долги существуют 5-7 лет. Наш юридический отдел проводит большую работу по взысканию долгов, но дело в другом - мы опять пытаемся создавать очередной «Единый информационно-расчетный центр» (ЕИРЦ). В чем пробле-

ма? В том, что у всех участников рынка ЖКХ (УК, ТСЖ, РСО, ФМС, соцзащита) разные базы собственников и разные сведения о проживающих. Я учитываю акты и документы, которых нет у других участников рынка. Регистрацию права собственности на квартиры осуществляет Росреестр, а мы подчас узнаем о том, что собственник квартиры сменился, только обратившись с взысканием к должнику и заказав за плату очередную выписку из Росреестра. В связи с этим возникает вопрос обеспечения всех участников рынка ЖКХ достоверными и своевременными данными о собственниках и проживающих в квартирах. Для формирования Единого платежного документа нам не обойтись без реконструкции ГИС ЖКХ. Лучше всего Единый платежный документ сделать на базе этой системы. Было бы здорово, чтобы в ГИС ЖКХ попадали данные о собственниках из Росреестра, а сведения о проживающих - из службы ФМС, ведь мы, как управляющая компания, должны знать количество проживающих в наших домах жителях и информацию о смене собственников квартир. В свою очередь, мы тоже могли бы вносить в ГИС ЖКХ такие сведения, тогда это увидят все участники процесса. К сожалению, нам не обойтись без помощи государства. Иначе мы создадим очередную неповоротливую структуру. Я считаю, итогом этого круглого стола должно стать коллективное письмо с просьбой о реформировании ГИС ЖКХ, потому что мне, если честно, надоело заполнять бесконечные программы.

Михаил Захаров:
- Для нас остаются проблемой номер один - предоставляемые нам неточные данные, которые потом попадают в квитанции. На сегодняшний день «Экстроресурс», как региональный оператор, сформировал самую большую базу по лицевым счетам (ЛС) в Самарской области. Для сравнения - база Фонда капитального ремонта (ФКР) имеет 680 тыс. ЛС, а у нас 1,3 млн ЛС - это самая большая база среди всех ресурсоснабжающих организаций региона. По количеству зарегистрированных и проживающих на жилищной площади людей какие только справки нам не несут: их заверяют председатели колхозов, старшие по домам и даже старшие по улицам. На сегодняшний день нет такого органа, куда можно было бы

прийти и получить ответ: кто из платящих где живет. Миграционные службы такие данные не предоставляют. Прежде, чем создавать единый платежный документ, надо определиться, откуда брать данные, и насколько они достоверны. Думаю, их придется формировать заново, как это делали мы - брали информацию у каждой УК и ТСЖ.



ОПЫТ

«УМНЫЕ ГОРОДА» РАБОТАЮТ НАД «УМНЫМ ЖКХ»

«СО»:
- В городах региона с прошлого года реализуется программа «Умный город», которая включает в себя, в том числе, направление «Умное ЖКХ». Примеры того, как реализуется эта программа в Самаре и Новокуйбышевске, нам привели коллеги из этих муниципалитетов.

Ольга Золотарева:
- Программа «Умный город» только начинает развиваться. С момента ее официального запуска в Самаре прошел лишь год. «Умное ЖКХ» является одним из направлений в реализации этого проекта. В администрацию города приходит много информации от ИТ-компаний, операторов с разными предложениями в части ЖКХ. На сегодняшний день есть ресурс взаимодействия с ЖКХ - это единая диспетчерская служба (ЕДС), созданная несколько лет назад. Сейчас она работает в режиме телефонного обмена данными или по электронной почте, но мы хотим перейти на автоматический обмен информацией. Недавно в департаменте цифровизации при администрации губернатора Дмитрия Азарова с участием представителей областного министерства ЖКХ обсуждался вопрос «умных систем ЖКХ» совместно с горжилинспекцией по одному из проектов. Программное обеспечение может быть установлено в любом ТСЖ или УК. Оно интегрируется с системой ГИС ЖКХ, вся информация, которая туда заносится единократно, автоматически появляется там и сохраняется в управляющей компании. Получается, что не нужно многократно производить одно и то же действие. Это неплохой пример того, как одна программа может заменить часть работы сотрудников ТСЖ. Важно отметить и то, что для управляющих компаний такое приложение будет бесплатным. На кого лягут затраты по финансовой модели такого приложения, пока неясно. Город не может вмешиваться в такие вопросы, так как это взаимоотношения хозяйствующих субъектов. Но нам нужно прийти к единой концепции, комфортной всем. Я надеюсь, все, что заявлено в интересах жителей, войдет в итоговую версию программы, удобную для всех участников процесса.

«СО»:
- В Самаре этот проект будет реализован?

Ольга Золотарева:
- Сейчас идет выбор управляющих компаний, которые будут в пилотном режиме тестировать эту программу.

Павел Доброродный:
- В Новокуйбышевске программа «Умный город» реализуется с 2014 года. Мы изучили потребности жителей и управляющих компаний города, опыт других муниципалитетов. На тот момент работающих продуктов, объединяющих всех участников процесса, не было. Мы начали сотрудничать с разработчиками из Пензы, которые смогли предложить готовый продукт под наши нужды. На базе ЕДДС (единая диспетчерская служба) создали центр, в который стала стекаться вся информация по ЖКХ. Сначала все звонки принимались только в телефонном режиме, но далее информация запускнулась в систему и уже была доступна другим участникам в электронном виде - управляющим компаниям, службам благоустройства, департаментам администрации, водоканалу, энергетикам. Со временем у нас появилась возможность приема заявок и в

мунальными отходами (ТКО) подтолкнул федеральное правительство к тому, чтобы появилась такая программа. Он сейчас на обсуждении в Госдуме РФ и касается того, чтобы наделить ресурсоснабжающие организации правом доступа к этим данным. Тогда мы могли бы получать сведения о зарегистрированных жителях напрямую либо с миграционной службы, либо с Росреестра. В других регионах существуют единые расчетные центры, совмещенные с паспортным столом, давно уже придумана единая платежка, в которой абонент галочкой может отметить нужные платежи, и средства списываются с карты, поступая не на счет ЕРЦ, а напрямую в компанию, поставляющую данные услуги. Это уже не ноу-хау, в некоторых регионах давно введено, и образцы электронных платежей есть. Хорошо, если к этому в Самарской области сейчас подошли. «Экстроресурс» как региональный оператор всецело теме поддерживает и готов поделиться своей нарабатанной базой лицевого счетов. Сейчас компьютер посчитает что угодно, главное, чтобы были данные - что конкретно считать. Какую бы программу мы не поставили - это все вторично. Работаящая система ГИС ЖКХ очень важна. С нетерпением ждем позитивных изменений.

Сергей Котельников:
- Еще должен быть у жителей по лицевому счету один классный личный кабинет для оплаты услуг ЖКХ по всем позициям, где четко видны все расходы. А в будущем - вплоть до графиков по периодам года и времени дня для оптимизации своих же расходов. Сейчас же у жителей множество личных кабинетов (ЛК), каждый со своим логином, паролем, разным расписанием для ввода данных и оплат, разным подходом к интерфейсу и т.п.

Наталья Головкина:
- «Умные технологии» в ЖКХ - это замечательно. Весь вопрос в цене. Если это будет дорого для жителей, то они ошутят это на своих зарплатах. И будет недовольство в обществе.

НА СТ. 22 >

Мусор зафиксируют

-> НА СТР. 18

«СО»:

- Мусорную реформу в России и в Самарской области в частности можно назвать необходимостью, и не только потому, что отходов становится все больше, а и потому, что требуются перемены в плане организации всей системы, в подходе работы со свалками и полигонами. Как продвигается цифровизация деятельности регионального оператора «Экостройресурс»?

Михаил Захаров:

Если говорить о деятельности «Экостройресурса», то мы как никто заинтересованы, чтобы наша отрасль была оцифрована. С января 2019 года в этой сфере произошли большие изменения. Все перевозчики стали экономически замотивированы доставлять мусор на сортировочные станции и полигоны. Мы оперативно оснастили цифровыми весами все полигоны Самарской области, куда отвозятся ТКО. Следующим этапом завели весы в базу данных регоператора. И сегодня в режиме онлайн видим: какая машина в каком объеме привезла мусор на полигон. Чтобы этот процесс работал, нам пришлось оснастить перевозчиков картами с QR-кодом, чтобы их не могли подделывать. У каждого водителя мусоровоза есть такая карточка, с помощью которой он может приехать на конкретный полигон, где она сканируется. Приходится ломать менталитет работников отрасли, это сложно, но мы пытаемся это делать.

В этом году мы провели эксперимент, поставили ультразвуковые датчики наполнения контейнеров в «Кошелеве». Это мы делали совместно с ПАО «МТГС». Мы видим в режиме реального времени наполнение контейнеров, что позволяет менять маршрут движения мусоровоза и вывозить конкретно оттуда, где есть наполнение. Но мы сталкиваемся с тем, что необходимо изменение федерального закона с точки зрения СанПиН. Сегодня мы должны приезжать в теплое время каждый день, а в холодное – 1 раз в 3 дня. Поэтому даже если звуковые датчики показывают наполнение контейнера лишь 10%, мы должны приехать и забрать мусор, иначе нас оштрафуют. Часть контейнеров оснащены элементами, с помощью которых мы контролируем работников мусоровоза. Сегодня сама экономическая модель работает таким образом, что водителю невыгодно не забрать мусор.

Мы регулярно проводим мониторинг жалоб, которые поступают на несвоевременный вывоз ТКО. Сейчас жалобы носят единичный характер, наша система приносит результаты - каждое обращение жителей фиксируется, и все специалисты компании ЭкоСтройРесурс имеют к ней доступ. К концу года мы планируем оснастить

каждого водителя мусоровоза специальным гаджетом с фото и видеofиксацией до погрузки и после нее. Это достаточно большой массив данных. Хотя закон нас не обязывает это делать, мы хотим внедрить это в нашу работу. Так мы сможем подключить к этой системе управляющие компании, ТСЖ и проверяющие органы безвозмездно для них, и таким образом можно будет контролировать качество наших услуг и оперативнее регулировать нарушения на границе ответственности. Жители должны видеть чистые и аккуратные контейнерные площадки. В этом направлении мы движемся.

Юлия Бобровская:

- Зачем вам фотофиксация?

Михаил Захаров:

- УК или ТСЖ должны содержать в порядке контейнерную площадку. Одно дело, если она огорожена. Мусор, находящийся

Контейнерная площадка или мусоровоз

внутри нее, убирает регоператор. Но большинство площадок не соответствует требованиям СанПиН, понятие границы контейнерной площадки очень сумбурное. Поэтому хотим ввести видеofиксацию. Также на необходимость изменений законодательства наталкивает и тема раздельного сбора мусора.

Олег Сергеев:

- Мы до января прошлого года всем домом собирали только один мусорный контейнер, у нас нет их больше. И платили за него 6800 руб. А теперь в соответствии с «мусорной реформой» и новыми тарифами мы должны платить за то же самое более 45 тыс. рублей, то есть дороже в пять раз. К этому наши жители отнеслись крайне негативно. Та же машина, которая к нам приезжала, загружает тот же мусор, привозит на тот же полигон, но почему стало дороже? Мы как ассоциация собственников жилья ходили в суд, где представили детальный анализ. В Самарском областном суде мы выиграли спор, апелляция признала, что мы правы, скоро состоится кассация, и мы надеемся на справедливость. Закон предусматривает сдачу мусора для юрица по весу, а вот для ТСЖ и УК - только по фактическому объему. Более 94% жителей нашего дома согласны сортировать мусор, лишь бы не платить больше, чем нужно. Мы хотим подписать с «Экостройресурсом» договор, по которому регоператор будет забирать у нас мусор по факту. Для этого мы готовы установить специальные сортировочные контейнеры. И тогда объем ТКО сразу падает в пять раз. При этом в составе мусора не более 30% отходов, которые



Если 80% мусора сортировать на стадии сбора, то регоператору нужно будет возить на полигон лишь 20%. В этом нам должны помочь «умные технологии».

вывозятся на полигон, а 70% идет на переработку - это бумага, картон, металл, стекло. То есть фракции, которые я могу сдать в приемочные пункты - и еще деньги за это получить. На нашей закрытой контейнерной площадке в перспективе будут установлены весы. То есть житель ключом открывает люк контейнера, бросает туда мусор, который сразу взвешивается. По итогам месяца идет начисление жителю за вывоз мусора. Такая схема, например, работает в Нижнем Новгороде. И это желание жителей домов, относящихся к нашему ТСЖ. Эта система может заработать по цепочке и в других ТСЖ. Мы стоим на пороге экологической катастрофы. Если 80% мусора сортировать на стадии сбора, то регоператору нужно будет возить на полигон лишь 20%. В этом нам должны помочь «умные технологии».

Михаил Захаров:

- Раздельный сбор мусора и переработка - это не только нужно, но и возможно. Но только при соблюдении требований постановления правительства Самарской области. Полное решение задачи эффективно-

го использования мусора как источника вторичного сырья в масштабах региона опирается в организацию процесса раздельного сбора. А это требует изменения городской среды, логистики, законодательства и поведения населения.

На данный момент лишь ТСЖ с закрытой территорией может организовать самостоятельно раздельный сбор, в пять контейнеров с разным наполнением, оплачивая вывоз мусора по фактическому объему накопления. Среди юридических лиц возможен вывоз мусора по факту, но возникла проблема, что представители некоторых организаций стали выносить свой мусор на другие площадки, а не на ту закрытую, по обслуживанию которой был заключен договор. И это системный вопрос. Организацией контейнерных площадок занимаются сегодня органы местного самоуправления. И у них тоже нет денег в бюджете, чтобы сделать закрытые площадки для сбора мусора в каждом дворе. При введении раздельного сбора отходов, чтобы определить фактическое накопление для начала необходимо иметь полноценный паспорт контейнерной площадки. В таком паспорте должна быть информация о домах и реальном количестве жителей, которые закреплены за каждой контейнерной площадкой. Органам местного самоуправления придется провести полную инвентаризацию таких паспортов.

На данный момент мы как региональный оператор и наши подрядчики в рамках социальной ответственности, за счет собственных средств закупили и начали устанавливать в регионе контейнерные сетки для сбора пластика ПЭТ.

Олег Сергеев:

- В каждом новом закупленном мусоровозе как опция могут быть установлены электронные весы. Если их показания связать с единой системой, то отчет по объему мусора будет формироваться автоматически. Не надо придумывать ничего лишнего, это элементарно.

Сергей Котельников:

- К сожалению, чем решение глобальной проблемы кому-то кажется «элементарнее», тем больше есть подозрений, что что-то явно не учтено. Раньше не было контроля в вопросе, куда вывозят мусор, сейчас хотя бы система четко выстроена.

«СО»:

- Многие зависят и от самих жителей, от менталитета россиян. Если в той же Европе, в частности в Германии, система разделения мусора функционирует уже многие годы и граждане осознанно тщательно сортируют мусор не только у себя в домах, но и выбрасывая мусор в общественных местах, то у нас не все даже просто в мусорную корзину попадают.