

Марат НУРИЕВ: «ТО, ЧТО ДЕЛАЕТСЯ В СИСТЕМЕ ЖКХ СЕГОДНЯ, – ЭТО ПРОГРЕСС»

Когда попадаешь в офис казанской управляющей компании «Уютный дом», то создается впечатление, что ты находишься на выставке достижений предприятий жилищно-коммунального комплекса России – фойе и коридоры этажей увешаны дипломами и грамотами республиканских, федеральных и даже международных конкурсов в области благоустройства, энергосбережения и эффективного управления, а также благодарственными письмами от различных государственных структур. Здесь даже установлены кубки, завоеванные в спортивных соревнованиях, – городских спартакиадах, «Лыжне России»... Причем всех этих многочисленных наград удостоились лишь одна жилищная организация – ООО «УК «Уютный дом» и ее руководитель.

– Вы удивлены? – перехватывает мой восхищенный взгляд генеральный директор этой компании Марат Нуриев.

– Признаться, да. И все же, какие награды – ваши личные и корпоративные – вам особенно дороги?

– У нас случайных, легких наград не бывает. Каждая из них – это огромный труд всего коллектива. При всем желании нельзя заработать хоть один из дипломов всего лишь за месяц – к участию в каком-либо конкурсе нужно готовиться годами. Сейчас команда нашего предприятия достигла такого уровня, что готова к состязаниям любого масштаба.

Но самый интересный, на мой взгляд, – это всероссийский конкурс на лучшее предприятие в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в котором мы пять лет кряду становились победителями. Ценно то, что победа в этом соревновании удостоивает трех лучших по итогам года сотрудников организации государственных наград, что дает им возможность получить звание «Ветеран труда» со всеми полагающимися льготами.

Также неоднократно становились победителями всероссийского и респу-

бликанского конкурсов по благоустройству, что приносило «Уютному дому» сертификаты на определенную сумму, которая становилась неплохим подспорьем для обновления наших дворовых территорий...

Согласно Жилищному кодексу РФ управляющие компании должны качественно и вовремя предоставлять жилищные и коммунальные услуги (это отопление, горячее и холодное водоснабжение, электроснабжение), содержать общедомовое имущество, – говорит Марат Абдулхаевич. – При этом УК либо сами оказывают услуги, либо нанимают подрядные организации. Наша задача – подобрать наиболее состоятельные фирмы, способные качественно выполнять свою работу, и контролировать их. На начало 2014 года в нашем составе было тринадцать подрядных предприятий и шесть производственных служб.

Стараемся расширить круг нашей деятельности. В «Уютном доме» есть своя производственная база, где изготавливается разная продукция,



– дачные теплицы, пластиковые оконные рамы, карусели, скамейки, урны и многое другое. Кроме того, занимаемся заменой и проверкой приборов учета ресурсов, установкой и обслуживанием антенн, оказываем транспортные услуги и так далее. В общем, в нашем «портфеле» порядка 25 видов деятельности, которые предлагаются населению «Уютного дома». Почему мы пошли на это? Потому что люди, выбирая по незнанию сторонних поставщиков товаров и услуг, нередко становятся обманутыми: или им сделают некачественно, а переделать уже не заставишь, или деньги возьмут, а потом ищи ветра в поле. А мы всегда здесь, никуда не сбежим. Все выполняется официально – через заявления, договоры и гарантии, и



ООО «Управляющая компания «Уютный дом» – одно из крупнейших жилищных предприятий Татарстана – было создано в марте 2006 года. На сегодня оно является членом саморегулируемой организации «Содружество управляющих компаний Республики Татарстан» и некоммерческого партнерства «СРО «Национальный жилищный конгресс», а также входит в Гильдию предприятий ЖКХ Казани.

В управлении компании находится 552 многоквартирных дома, в которых проживают почти 149 тысяч человек, и придомовые территории общей площадью 3711 тысяч квадратных метров.



деньги идут предприятию, а не в карман какому-то частному мастерскому.

Сейчас внедряем очередное ноу-хау. Как вы знаете, в Татарстане реализуется федеральная программа по строительству многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Так вот, мы решили создать такой центр в пределах нашего жилого фонда. На сегодня этот центр оказывает нашему населению девять видов услуг. В одном здании находятся представители подрядных организаций, расчетный центр, там же можно оплатить жилищно-коммунальные услуги, получить бесплатную юридическую и риэлтерскую помощь, оценить ущерб при затоплении жилища соседями или при падении с крыши на автомобиль льдины и так далее. Сделан центр в современном стиле, с системой электронной очереди.

Помнится, в свое время первый Президент Татарстана Минтимер Шарипович Шаймиев сравнил работника ЖКХ с небритым мужиком, одетым в телогрейку, непременно выпившим стакан водки... Сегодня такого нет. На месте не стоим, ищем разные подходы, чтобы приблизиться к населению и показать себя с хорошей стороны.

– Раз у вас все в порядке, значит, и прибыль неплохая, и другие показатели производственно-хозяйственной деятельности в норме...

Жилищники вообще оказались в очень трудном положении. Сегодня счет-фактура состоит из двух частей – коммунальных и жилищных услуг. Если в 2005–2006 годах в этой платежке стоимость этих услуг была пятьдесят на пятьдесят, то сегодняшнее соотношение – семьдесят процентов против тридцати. К тому же если цена на «коммуналку» растет ежегодно, то тарифы на жилищные услуги в течение последних четырех лет не менялись. А заработная плата жилищников зависит от этого тарифа. Мы поддерживаем своих работников за счет дополнительных производств, иначе не удалось бы сохранить коллектив. На 1 января 2014

года средняя зарплата в УК «Уютный дом» составила 19100 рублей, на такую же дату 2013 года была 17200 рублей.

Главный для нас показатель – стоимость набора жилищных услуг на один квадратный метр: если согласно постановлению Исполкома г. Казани этот показатель в 2013 году по городу составил 22,04 рубля, то по УК «Уютный дом» – 21,29 рубля, что на 3,5 процента ниже. И мы стараемся сохранять такую тенденцию, которая была характерна и в предыдущие годы.

– Наверное, подготовка к Всемирным летним студенческим играм принесла для вашей компании определенные дивиденды?

– Безусловно, это событие мирового масштаба. И многие предприятия на Универсиаде заработали немалые деньги. Чего не скажешь о жилищниках. Мы, наоборот, больше потратились. У нас были невозвратные затраты, которые связаны с благоустройством, санитарной очисткой территории и так далее. Но это нас еще больше подтолкнуло к работе по благоустройству, хотя мы и сами занимаемся этим довольно плотно с 2008 года. И еще: при подготовке к Универсиаде мы вдвое-втрое увеличили темпы приведения в порядок площадей, закрепленных за нами, – до нормативного, а, возможно, еще лучшего состояния. Только в День республики и города открыли два крупных обновленных двора со спортивными комплексами, детскими игровыми площадками, зонами отдыха. На это праздничное мероприятие прибыли Президент Рустам Нургалиевич Минниханов, мэр Казани Ильсур Раисович Метшин, руководители Министерства строительства, архитектуры и ЖКХ.

Такие площадки – наша фишка. Когда людям хорошо, и они отзываются о нас положительно, нам вдвойне приятно. То, что меняется в подвалах трубы, задвижки, вентиля и прочее, – это не все видят. Да и, в общем-то, это не всем и надо видеть. А появление благоустроенных дворов создает у людей позитивный настрой, ведь это лучшие места для обще-

ния соседей. Плюс к тому – мы в 2012 году приняли на себя дополнительное обязательство: за три года завершить ремонт во всех подъездах, а их на конец 2013 года у нас было 2163. Подъезды, как и дворы, в свое время оказались в сильно запущенном состоянии, за что нам, жилищникам, было ужасно стыдно. И в 2014 году планируем полностью завершить ремонт в подъездах.

Программа капитального ремонта многоквартирного жилого фонда, которая проводится в соответствии с Федеральным законом №185 «О Фонде содействия реформированию ЖКХ», идет своим обычным ходом. А вот программа по ремонту подъездов – это наше ноу-хау.

– «Уютный дом» действительно целенаправленно благоустраивает дворные территории, и ваши дворы неоднократно признавались лучшими в Казани. Вы осознанно стали заниматься этим делом, или к тому вас вынудили требования жильцов?

– Все-таки началось с требований. Потом это дело стало нашей позицией. Но, знаете, любому человеку, если у него что-то получается, и это доставляет радость не только лично кому-то, а многим людям, то хочется с удвоенной силой продолжать эту работу. Благоустройство дворов – действительно, то дело, которое радует всех.

К тому же сейчас народ стал более требовательным. Изначально мы более-менее привели в порядок инженерные коммуникации, теперь люди уже хотят, чтобы вокруг было красиво. И сейчас обращения жильцов больше связаны с вопросами благоустройства: мол, почему в том дворе есть такое, а в моем нет? Понятно, что за один-два года все не сделаешь, поэтому мы постепенно расширяем данное направление деятельности. Да и нашей команде нравится эта работа. Например, создаем скульптурные композиции: если в 2013 году во дворах были установлены персонажи русских народных сказок, то в 2014-м появятся фигуры из татарского национального

фольклора. Обращались к темам семьи, спартакиады и другим.

– **Марат Абдулхаевич, какие еще новшества были введены в УК за период Вашей работы на посту ее генерального директора?**

– Каждый год стараемся придумать что-то новое. К примеру, первыми в России включились в реализацию пилотного проекта «Энергоэффективный квартал», который призван помочь населению сократить расходы на коммунальные услуги. На тарифы мы влиять не можем – их принимает Госкомитет РТ по тарифам, а вот помочь людям экономить потребление ресурсов путем применения энергосберегающих технологий – это в наших силах. Допустим, во всех домах установили энергоэффективные светодиодные лампы, которые в десять-одиннадцать раз сокращают потребление электричества.

Везде установили подомный учет тепла и других ресурсов – автоматическое регулирование тепла, чтобы люди сами устанавливали в квартирах комфортную для них температуру.

Ввели централизованную диспетчеризацию. И сейчас, не заходя в квартиры, мы в режиме онлайн можем снять показания индивидуальных приборов учета. И в тех домах, где работы по диспетчеризации узлов учета и регулирования уже завершены (а на начало 2014 года их было 480), проблем практически нет. Такую работу наша жилищная организация прела первой в республике.

С 2010 года, когда мы поняли сами и доказали другим, что «Энергоэффективный квартал» – это нужное дело, то данную форму стали применять везде: так или иначе эта программа коснулась каждого дома. Единственное – пока еще не на всех объектах смогли утеплить стены, но это вопрос финансов и времени. А всеми остальными мероприятиями охвачены 90 процентов домов «Энергоэффективного квартала».

К слову, по инициативе УК «Уютный дом» в 2013 году была проведена социальная акция «Весенний скворечник» – в помощь птицам, которым очень тяжело в городе. И в 2013 году мы своими силами изготовили 350 скворечников, которые установили вместе с ребятами из наших микрорайонов. Эту акцию будем продолжать и дальше.

– **Каким образом осуществляется контроль за качеством обслуживания населения?**

– Со дня образования управляющей компании мы организовали отдел контроля, где работают тринадцать инженеров-энергетиков, контролирующее качество поставки коммунальных услуг, и семь инженеров-инспекторов, отвечающие за контроль качества оказания жилищных услуг. И ежемесячно все платежные документы проходят

ЖКХ – это та сфера, без которой невозможна жизнедеятельность как отдельно взятого человека, так и страны в целом. А качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг напрямую определяет качество жизни населения.

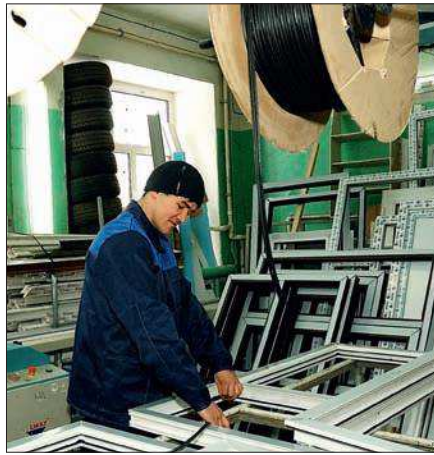
УК «Уютный дом» – в первую очередь команда квалифицированных специалистов, профессионалов, разбирающихся в системе ЖКХ, управлении многоквартирными домами. Из них 88 процентов имеют высшее образование, в том числе 47 процентов – высшее строительное.

На сегодня показатели эффективности деятельности «Уютного дома», возглавляемого Маратом Нуриевым, свидетельствуют об успешном развитии организации, о снижении недоремонта жилого фонда, расположенного на ее территории, увеличении комфорта проживания в домах, а также о системном подходе к благоустройству придомовых территорий, проведению текущего и капитального ремонта жилья.

через них. Они имеют право составлять акты недопоставок услуг, выдавать предписания, замечания, предложения. Это мои уши и глаза – они каждый день осуществляют контроль за подрядными организациями и поставщиками услуг.

– **«Уютный дом» – одна из первых управляющих компаний столицы республики, которая включилась в проект «Открытая Казань»...**

– Да, мы ушли от той системы, когда женщина-оператор сидела и от руки записывала передаваемые жильцами заявки, некоторые из которых попросту терялись. Сейчас заявки для электриков, сантехников и других специалистов размещаются на электронной площадке «Открытая Казань» – независимо от



того, передает ли человек информацию по телефону, сам приходит в управление или оставляет данные в электронном виде. Заявка, попавшая в эту систему, полностью под контролем, заявителю путем sms сообщается, что она принята, таким же образом он извещается о ее исполнении. И человек уже сразу видит – действительно ли она выполнена или нерадивый диспетчер, сантехник или кто еще его попросту обманули. Сами граждане могут проконтролировать выполнение своих заявок, у каждой из которых есть определенный срок. И мы еженедельно анализируем работу нашей жилищной организации по системе «От-

крытая Казань».

– **Какова задолженность населения «Уютного дома» за жилищно-коммунальные услуги на конец 2013 года? Какие меры воздействия применяете к недобросовестным жильцам?**

– Хотя в 2013 году мы вышли на рекордную собираемость платежей – в среднем 99,5 процента от начисленной за месяц суммы, но тем не менее задолженность на 1 января 2014 года оставалась высокой – более 205 млн рублей при среднемесячном начислении в 210 млн рублей. Этот долг складывался с момента образования УК – с 2006 года. Есть разного рода должники. Во-первых, те, кому действительно приходится материально трудно. Во-вторых, просто мошенники, которые накапливают долги, а потом перепродают квартиры, и в связи с нашими лояльными законами долги просто списываются. В-третьих, существуют «принципиальные» хулиганы, отказывающиеся платить, зная о демократичности российского законодательства, по которому очень тяжело чего-то добиться. Некоторые люди просто забывают вовремя вносить платежи – им не лишне напомнить об этом.

Над этой проблемой работаем всей командой. Ходим по домам, проводим разъяснительную работу. К злостным неплательщикам вынуждены применять кардинальные меры, предусмотренные законодательством, – отключаем от электроэнергии, перекрываем канализацию. Ведь свыше 205 млн рублей – это огромная сумма, за счет которой можно было бы благоустроить от сорока до пятидесяти дворов, либо отремонтировать все подъезды или заменить километр труб!

– **В прошлом году на вашей территории вроде как нарисовалось нелегальное товарищество собственников жилья. И население к вам обращалось, чтобы вы разобрались с этим вопросом...**

– И до сих пор обращаются. Ко мне в свое время пришли три представителя этого ТСЖ – и все они являются неплательщиками. Они думают, что, соз-

дав ТСЖ, освободят себя от огромных долгов. Пришла к нам масса людей, которые против этого товарищества. Его руководство совершенно не владеет вопросами ЖКХ, нормативными документами в данной сфере. Первый протокол общего собрания жильцов был сфальсифицирован.

У нас уже были такие случаи, когда определенная группа людей, создавая ТСЖ, освобождают себя от задолженности по квартплате. Здесь нет никаких принципов – сделать лучше людям, здесь одна цель – сделать лучше себе.

– В прошлом году многие казанцы, в том числе и ваши «подопечные», жаловались на завышение жилищными организациями оплаты услуг за общедомовые нужды (ОДН) в многоквартирных домах. Вы разбирались, в чем причина этого?

– Да, основная проблема 2013 года была связана с этой проблемой. Но мы с ней разобрались, нашли источник возникновения ОДН – на 90 процентов виновато само население: это некорректное снятие показаний с приборов учета энергоресурсов, умышленное занижение данных со счетчиков, подключение стиральных машин и другой бытовой техники без учета. Это магнитики, монтируемые в приборы и искажающие их показания, и многое другое. Главное – мы это выявили и довели до жильцов.

– Хотелось бы узнать о «судьбе» постановления Правительства РФ №344, принятого в апреле 2013 года и обязывающего управляющие компании за свой счет покрывать разницу между показаниями общедомовых и индивидуальных приборов учета энергоресурсов в жилых домах.

Этот документ проблему ОДН не решил – она как была, так и осталась. Тут просто переложили платежи за ОДН с одних плеч на другие. По всей стране управляющие компании задолжали перед поставщиками услуг огромную сумму. Из-за такого федерального решения многие УК в России обанкротились. Но Правительство Татарстана смягчило данную ситуацию, приняв в конце декабря 2013 года постановление №1079, которое сглаживает проблему. Справедливо было сказано, что вся разница возлагается на жильцов, у которых нет поквартирных счетчиков.

– Но это же идет вразрез с федеральным законодательством...

– Тем не менее население такое решение поддержало. И уже с февраля 2014 года мы проводим начисления по такой схеме. Думаю, это подтолкнет собственников жилья устанавливать индивидуальные приборы учета.

– Не секрет, что и сами жильцы, и сторонние организации, находящиеся в их домах или рядом с ними, нередко, попросту говоря, воруют энергоресурсы. УК «Уютный дом» ведет работу по выявлению таких воришек? Есть ли у вас статистика, какой объем и на какую сумму составило незаконное потребление энергоснабжителей в 2013 году?

– Я уже говорил, что у нас есть отдел контроля, который занимается этим ежедневно. По показаниям приборов мы сразу же видим, где возникают проблемы, и полностью проверяем. Подключение к жилым домам сторонних предприятий мы уже полностью пресекли. Но среди населения много случаев искажения приборов учета, допустим, при водопотреблении вместо десяти кубов пишут два куба, потребил десять киловатт – пишет три. Мы только в одном пятиэтажном доме путем контрольного измерения нашли четыреста кубов холодной воды, которые жильцы умышленно занизили в квартирных счетчиках. А это немалая сумма – более шести с половиной тысяч рублей. Есть квартиры, которые подключаются к энергоресурсам в обход счетчиков – мы их тоже выявляем.

Находить-то нарушителей мы находим, но у нас нет механизма их наказания. Мы, конечно, доначисляем обнаруженные недостачи.

– Вы уже более четверти века работаете в системе жилищно-коммунального хозяйства и можете оценить его состояние в разные периоды жизни. Скажите, сейчас легче или тяжелее работать в ЖКХ, нежели лет 20 назад? И почему?

– Знаете, тем, кто сегодня ругает ЖКХ, я говорю: оглянитесь назад и посмотрите, что было раньше и что есть сейчас. Сейчас то, что делается в системе ЖКХ, – это прогресс. Раньше этой сферой никто не занимался, не было финансирования, специалистов... Сегодня все наоборот: население платит, государство

выделяет деньги на капитальный ремонт, применяются новые долговечные материалы. Конечно, сейчас работать в этой сфере стало интереснее. Есть результат. Но есть один минус – я не понимаю, почему до сих пор все говорят плохо о жилищниках. Кому это надо? Это политически необходимо или просто модно стало? А что у нас так плохо-то? В других регионах люди нередко без света или тепла сидят. У нас от теплоснабжения вообще не было отключений, и редкость, когда граждане более часа остаются без света. И дворники стабильно работают. По крайней мере, я отвечаю за свою УК.

Некоторые говорят, мол, ЖКХ – это дорого. Посмотрите, в 2013 году чуть более шестнадцати рублей стоил один куб воды – это тысяча литров! А в магазине полулитровая бутылка минералки стоит сорок рублей.

Да, много еще остается вопросов, которые нужно решать. Но это есть в каждой отрасли. Разве нет проблем в медицине, образовании, других сферах, разве там все сделано? Обидно, что наше жилищно-коммунальное хозяйство преподносят только в негативном свете. Хотя в этой системе трудятся очень много замечательных людей, отдающих душу своей работе. Я, например, в двадцать один год пришел в эту сферу – начинал слесарем-сантехником.

– На Ваш взгляд, какие ошибки были допущены в период реформирования ЖК-комплекса страны?

– Главная проблема – нестабильность, у нас идет какая-то раскачка от крайности к крайности. Прежде чем принимать законы, будь то на федеральном или региональном уровне, нужно все хорошенько продумать – к чему приведет их реализация. Законодательные акты принимаются необдуманно – в этом вся проблема.

– Марат Абдулхаевич, если бы Вы были первым лицом в жилищно-коммунальной отрасли России, что бы вы предприняли для ее реформирования в первую очередь?

– Прежде всего отобрал бы толковых руководителей от ЖКХ, которые могут эффективно работать. Дал бы им полную свободу для реализации своих возможностей. Через год организовал бы проверку. И если бы она прошла без проблем, дал бы им возможность так же работать и не вмешивался бы в их дела. Конечно, должен быть определенный контроль над ними – чтобы не ошиблись и не ушли в сторону. Руководители предприятий ЖКХ должны быть профессионально подготовлены. Значит, надо организовать крепкие учебные заведения, которые специализировались бы на этом направлении и выпускали высококвалифицированные кадры, способные профессионально себя реализовать...

Ирина ДЕМИНА

Эффективность управления и профессионализм Марата Нуриева подтверждается и отсутствием чрезвычайных ситуаций в его епархии. Аналитический склад ума и системность мышления Нуриева позволяют принимать грамотные решения в сфере. В том числе обслуживание жилого фонда было передано тринадцати подрядным организациям, общая численность работников в которых превышает 1200 человек.

Несмотря на достигнутые результаты, Марат Нуриев считает, что еще очень много идей необходимо реализовать. А постоянно меняющиеся условия работы в сфере ЖКХ требуют в свою очередь адекватной и незамедлительной реакции, понимания дела и полной ответственности.