

# ЖИВОЙ РАЗГОВОР

МЫ ВСЕ, ЖИВУЩИЕ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ, НЕ МОЖЕМ БЫТЬ УВЕРЕНЫ, ЧТО СУЩЕСТВУЮЩАЯ У НАС СИСТЕМА ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ГАРАНТИРУЕТ НАМ ВЫСОКУЮ КВАЛИФИКАЦИЮ ТЕХ ЛЮДЕЙ, КОТОРЫЕ УПРАВЛЯЮТ НАШИМИ МКД

Интервью с Генцлер Ириной Валентиновной,  
директором направления «Городское хозяйство» Фонда «Институт экономики города»



**Ирина Валентиновна, очень рада, что могу задать Вам наконец-то вопросы по моей самой любимой теме — кадровой. Или, как я бы ее лучше назвала — теме создания системы профессиональных кадров в жилищной и коммунальной сфере. Ведь проблема дефицита профессиональных кадров — одна из самых важных на сегодняшний день для нашей отрасли, а у нас отрасль жизнеобеспечения населения.**

**Ваше январское выступление на круглом столе в Общественной палате Российской Федерации вызвало большой интерес многих экспертов и присутствовавших на данном заседании специалистов. Во время Вашего выступления в чате постоянно шла дискуссия, и по вопросам и комментариям этой дискуссии я хочу задать Вам ряд вопросов.**

**Первый вопрос — что Вас побудило выступить на этом мероприятии?**

Меня побудила выступить на этом круглом столе мысль о том, что мы все, живущие в многоквартирных домах, не можем быть уверены, что существующая у нас система лицензирования гарантирует нам высокую квалификацию тех людей, которые управляют нашими МКД.

У нас нет возможности понять — какая это квалификация и как можно, например, сравнить одну организацию с другой. И на этом основывать, в том числе, наш выбор, когда мы говорим об управлении своим домом.

И поэтому я представила очень коротко на этом круглом столе систему, которая, на мой взгляд очень цельная, очень комплексная и хорошо продуманная и, главное, прекрасным образом работающая. Это — опыт Эстонии по повышению квалификации и аттестации управляющих многоквартирными домами.

Этот опыт может помочь нам понять, чего в нашей системе не хватает и что можно было бы добавить, достроить, чтобы наша российская система обеспечила бы в ЖКХ наличие кадров с хорошей квалификацией.

**Ирина Валентиновна, Ваш посыл понятен и мне очень импонирует Ваша позиция. Расскажите, пожалуйста, какая система в Эстонии?**

Во-первых, хочу сказать, что оценка профессиональной квалификации специалистов по управлению и по обслуживанию — исключительно добровольная.

**У нас пока также, но уже имеются предложения по обязательке<sup>1</sup>.**

И тем не менее, в отличие от нашей страны, в Эстонии оценка профессиональных квалифи-

<sup>1</sup> См. материал, опубликованный в рубрике «Кадры в ЖКХ», «Обязательность НОК в сфере управления и содержания МКД уже «не за горами» (журнал «ЖКХЭксперт: экономика и право», № 3, 2021 г.).

каций очень широко распространена, потому что результат такой оценки (аттестации) известен всем, и он очень сильно влияет на возможность трудоустроиться и предложить свои услуги на рынке, когда потребители, заказывая услугу, выбирают для себя исполнителя.

И органом, который имеет лицензию от государства на проведение такой оценки и присвоение уровня профессиональных квалификаций, является национальное профессиональное объединение — Эстонский Союз управляющих и обслуживающих недвижимость (ЕКННЛ).

Правление этого Союза для того, чтобы проводить аттестацию и присваивать уровень квалификаций, создает две комиссии (профессиональную и экзаменационную) и 2 раза в год организует процесс аттестации. Наиболее важное значение имеет Комиссия по присуждению уровня профессиональной квалификации, которая создается из представителей как работодателей, так и работников этой сферы, то есть представлены все сто-

роны и исключительно из людей с очень высокой квалификацией с хорошим экспертным уровнем. К этой комиссии, которая присваивает квалификационные уровни, доверие очень высокое.

**У нас в стране главная проблема — отсутствия доверия как к центрам по оценке квалификаций, так и вообще к системе ЖЖХ, которая, по сути, постоянно дискредитируется недобросовестными СМИ. Как в Эстонии работает механизм оценки квалификации?**

И правление Союза, и профессиональная Комиссия вместе создают экзаменационную комиссию, которая непосредственно оценивает сам квалификационный уровень и проверяет знания.

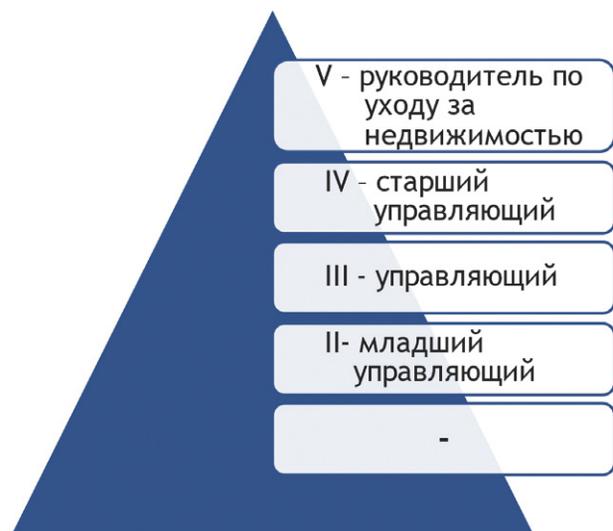
Система присвоения профессиональных квалификаций в Эстонии очень интересная. Она имеет несколько уровней и самый высокий уровень профессиональных квалификаций — пятый, и это разные уровни для работников по обслуживанию недвижимости и для специалистов по управлению недвижимостью.

### Уровни профессиональной квалификации

работников по обслуживанию недвижимости



специалистов по управлению недвижимостью



В том, что касается работников по обслуживанию недвижимости, это очень близко к существующей у нас системе, когда 1 уровень профессиональной квалификации — это рабочий по определенной специальности, а дальше — техник, мастер и руководитель процесса обслуживания многоквартирных домов соответственно 2–4 уровня квалификации.

В отношении специалиста по управлению недвижимостью нет деления на управление МКД и управление любыми другими комплексами недвижимости — коммерческая недвижимость, тор-

говые центры, производственные здания, здания государственных учреждений. Уровень квалификации связан со сложностью объектов, которыми может управлять специалист, сложностью задач, которые решает управляющий. В управлении четыре уровня профессиональной квалификации, при этом первого уровня вообще не существует. Считается, что управлять не может специалист с первым уровнем квалификации — квалификация по управлению начинается со 2 уровня: это младший управляющий недвижимостью. Третий уровень квалификации — управляющий, четвер-

тый — старший управляющий и самый высокий уровень — руководитель по уходу за недвижимостью, и у него самая высокая квалификация не только по управлению, но и по обслуживанию объектов недвижимости.

**У нас квалификации по управлению недвижимостью и многоквартирными домами разделены (так как это два совершенно разных профессиональных стандарта), и у нас всего 3 уровня квалификации, но уровни более высокие, чем в Эстонии — с 5 по 7.**

## **Уровни профессиональной квалификации в сфере управления и содержания недвижимости в РФ:**

**ПС «Специалист по управлению МКД» (приказ Минтруда России от 31.07.2019 № 538н)**

VII — руководитель организации по управлению многоквартирными домами, главный инженер организации по управлению многоквартирными домами, управляющий многоквартирным домом

VI — руководитель структурного подразделения организации по управлению многоквартирными домами, сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда, инженер по организации технической эксплуатации инженерных систем и оборудования многоквартирных домов, инженер по организации санитарного содержания и благоустройству домовладения

V — сервис-менеджер по работе с потребителями жилищно-коммунальных услуг, специалист аварийно-диспетчерской службы организации по управлению многоквартирными домами, специалист по расчетам и платежам за жилищно-коммунальные услуги, специалист службы информации организации по управлению многоквартирными домами, специалист по документационному обеспечению управления многоквартирными домами, специалист учетной службы организации по управлению многоквартирными домами

**ПС «Специалист по эксплуатации гражданских зданий» (приказ Минтруда России от 31.07.2019 г. № 537н):**

VII — руководитель организации по эксплуатации гражданских зданий, главный инженер организации по эксплуатации гражданских зданий

VI — инженер по внутридомовым инженерным системам и оборудованию гражданских зданий, сервис-менеджер по технической эксплуатации и комплексному благоустройству гражданских зданий

V — мастер по технической эксплуатации гражданских зданий, мастер по санитарному содержанию и благоустройству гражданских зданий, мастер аварийно-восстановительных работ на инженерных системах и оборудовании гражданских зданий

## **Ирина Валентиновна, может быть, аттестация управляющих недвижимости в Эстонии бесплатная и именно поэтому там это так хорошо развивается?**

Как я уже говорила, аттестация проводится исключительно добровольно, и она платная. То есть люди для того, чтобы получить свидетельство о профессиональной квалификации, платят, и самое главное — они понимают, за что они платят. Потому что очень хорошие специалисты задействованы как в экзаменационной комиссии, так и в профессиональной комиссии. Очень много средств уходит на то, чтобы обновлять, актуализировать обучающие программы и так далее. То есть люди просто ценят ту работу, которая делается со стороны профессионального сообщества для того, чтобы через обучение повысить, а затем подтвердить их профессиональный уровень и квалификацию.

И, самое главное, что присвоение этого профессионального уровня (это их принципиальная позиция) происходит на основе доказанных умений. Подход такой — если молодой человек получил академическое образование, вышел из университета, института или профессионального

колледжа, то ему еще рано подавать заявку на присвоение квалификационного уровня. Кроме академических знаний у этого специалиста должен появиться практический опыт. И поэтому единственным условием, когда можно подать заявку на оценку и присвоение профессионального уровня, является наличие уже какого-то опыта работы. И минимально работа по своей специальности должна быть не менее одного года, когда речь идет о рабочих или младших управляющих. Для остальных уровней — 3 года и более. И получается, что есть возможность «идти по лесенке». То есть молодой специалист после ВУЗа или колледжа отрабатывает год, подает заявку на то, чтобы его оценили и присвоили ему какой-то квалификационный уровень, и это — первая ступенька. А дальше у него есть возможность оставаться на этом уровне или подниматься до самого высокого уровня квалификации — до 5 уровня.

А у нас по ряду квалификаций, касающихся обслуживания недвижимости по рабочим специальностям, сейчас можно сразу после колледжа без опыта работы получить Свидетельство о квалификации с определенным уровнем квалификации. Для этого придумали проект ГИА НОК, который был запущен

несколько лет назад<sup>2</sup>. Его смысл заключается в том, что на место практической части профессионального экзамена, который проводится в рамках независимой оценки квалификации (НОК), был встроены демонстрационный экзамен по стандартам Ворлдскиллс. И НОК многие студенты колледжей имели возможности пройти сразу по окончании обучения в образовательных учреждениях. Многие эксперты считают это прямой дискредитацией НОК, и Вы сейчас это подтвердили. Международный опыт свидетельствует о том, что без опыта работы (по крайней мере в сфере жизнеобеспечения населения) нельзя получить Свидетельство о квалификации. Но в нашей стране почему-то многое в системе ЖКХ иногда идет в обход и здравого смысла, и логики и, получается, как в поговорке — «хотели как лучше, а получилось как всегда».

**Ирина Валентиновна, расскажите, пожалуйста, в Эстонии после любого уровня образования можно получить Свидетельство?**

Очень важная вещь, что профессиональный союз, как орган по присвоению квалификаций,

засчитывает далеко не каждое образование, полученное в ВУЗе или колледже, как образование, которое соответствует будущей профессиональной деятельности и квалификационным уровням для специалистов, которые присваивает этот союз. Учебные программы подлежат специальному рассмотрению, чтобы быть признанными в качестве первоначальной базовой подготовки.

То есть для того, чтобы получить квалификацию в Эстонии, существует целый ряд требований. Прежде всего должно быть базовое образование, которое признается как дающее хорошую основу.

У нас эта тема начала развиваться нашим Советом по профессиональным квалификациям — это так называемая профессионально-общественная аккредитация образовательных программ, но так как это все добровольное, то все это «застопорилось». И сейчас при проведении НОК нет такого требования, чтобы учитывать только те программы, которые одобрены или, как Вы назвали, признаны СПК ЖКХ.

Профессионально-общественная аккредитация (ПОА) образовательных программ в сфере ЖКХ — процедура, направленная на признание качества и уровня подготовки выпускников, освоивших образовательную программу в конкретной организации, осуществляющей образовательную деятельность, отвечающую требованиям профессиональных стандартов, требованиям рынка труда к специалистам, рабочим и служащим соответствующего профиля.

В основе ПОА лежит аккредитационная экспертиза. Аккредитационная экспертиза — процедура оценки образовательной программы в сфере ЖКХ, основанная на анализе информации о соответствии представленной к аккредитации образовательной программы установленным критериям. Аккредитационная экспертиза проводится экспертной группой во главе с руководителем, которую создает Аккредитующая организация из Реестра экспертов по ПОА, соответствующих требованиям Совета по профессиональным квалификациям СПК ЖКХ. Аккредитационная экспертиза основана на анализе информации о соответствии аккредитуемой образовательной программы установленным критериям оценки образовательных программ при проведении профессионально-общественной аккредитации. Экспертиза проводится в два этапа — путем камеральной проверки представленных документов и материалов, в том числе Отчета по самообследованию, и последующей выездной аккредитационной экспертизой в образовательную организацию для выявления соответствия объекта аккредитации критериям оценки образовательной программы.

*Положение об организации ПОА утверждено решением СПК ЖКХ (протокол № 31 от 05.04.2019 г.)*

**Ирина Валентиновна, какие еще требования существуют в Эстонии по присвоению квалификаций?**

Еще обязателен опыт профессиональной работы, а для того, чтобы первый раз получить квалификационный уровень, обязательно нужно пройти специальную обучающую программу по повышению квалификации. И в зависимости от того, на какой уровень подается заявка, такое

дополнительное профессиональное образование составляет от 40 до 200 академических часов. И ежегодно человек, даже получивший Свидетельство о профессиональной квалификации, для того чтобы потом подтвердить свой уровень или перейти на следующий уровень, должен проходить программу повышения квалификации, которая составляет от 10 до 16 часов. И все эти программы — и базовая обязательная, и допол-

<sup>2</sup> Более подробно мы писали об этом в нашем журнале в статье «СПК ЖКХ реализовал пилотный проект, который может дать серьезный «толчок» развитию независимой оценки квалификации в нашей отрасли (журнал «ЖКХЭксперт: экономика и права», № 8 за 2019 г.).

нительные ежегодные, все время обновляются, потому что профессиональное сообщество считает, что очень быстро изменяются в этой сфере технологии, требования к навыкам, знаниям и умениям. И поэтому это все время нужно обновлять, дополнять, и повышение квалификации должно быть постоянным.

## **А как проводится сама оценка?**

Оценка уровня профессиональной подготовки включает в себя целый комплекс оценочных действий. Это экзамен, который может проходить как письменно, так и (или) устно. В отличие от нашей системы оценки специалистов управляющей организации при ее лицензировании, это не тестирование. Это полноценный экзамен, включающий ответы на вопросы и решение различных задач. Сами вопросы тоже постоянно обновляются. Желающие сдать экзамен уже за полгода видят новый перечень вопросов, а программы повышения квалификации дают им необходимые знания, которые позволяют им на эти вопросы в будущем находить правильные ответы. И кроме экзамена существует то, что называется «уровневая работа». Это та работа, которая подтверждает квалификацию для присвоения определенного квалификационного уровня.

Когда соискатель подает заявление, что он хотел бы получить профессиональный уровень, он одновременно подает документы, которые говорят об опыте его работы, образовании, чем он занимается. И экзаменационная комиссия определяет тему, по которой соискатель должен сделать самостоятельную работу, которая будет рассматриваться для присвоения квалификационного уровня. Все эти специалисты и их квалификация оценивается именно с точки зрения соответствия профессиональному стандарту услуг и работ в этой сфере, который этот союз разработал и утвердил на государственном уровне.

**Вы сказали, что у нас тестирование при лицензировании, имея в виду, что руководитель обязан сдать экзамен в исполнение норм жилищного законодательства и получить квалификационный аттестат. И все уже давно смеются над теми вопросами, которые задаются для так называемой «проверки» уровня квалификации руководителя управляющей**

**организации. Но я имею в виду оценку уровня квалификации, которая у нас сейчас работает в рамках трудового законодательства — она прописана в ТК РФ и в Федеральном законе «О независимой оценке квалификации». И в этой системе, которая создана государством, тоже, как в Эстонии, проводится квалификационный экзамен — и теоретический, и практический. Другой вопрос, что сейчас экзамен для получения лицензии на право осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД отдельно от системы НОК, и это проблема, которую надо в первую очередь решить в сфере жизнеобеспечения.**

## **Еще один вопрос — на какой срок выдается Свидетельство о квалификации в Эстонии?**

Свидетельство о квалификации в Эстонии действительно 5 лет. Но, как я уже сказала, новое свидетельство выдается только при ежегодном повышении квалификации.

Я в свое время подвергла критике<sup>3</sup> срок, который был установлен у нас по всем квалификациям — 3 года. Сейчас уже срок выдачи Свидетельств о квалификации у нас дифференцируется в зависимости от квалификации, от 3 до 5 лет, но все равно по большей части квалификаций он установлен 3 года. И это, на мой взгляд тоже «притормаживает» развитие НОК, ведь многие понимают, что уже через 3 года придется получать новое Свидетельство о квалификации, а, значит снова платить за него деньги.

Ирина Валентиновна, спасибо большое за Ваше мнение! С точки зрения оценки квалификации многое, о чем Вы рассказали, в Эстонии коррелирует с национальной системой квалификаций, которая сейчас работает у нас в стране в рамках требований Федерального закона «О независимой оценке квалификации». Но есть и отличия — в уровнях квалификации, и в том, что без опыта работы и постоянного ежегодного обучения невозможно получить Свидетельство.

## **А в чем, на Ваш взгляд, состоит самое принципиальное отличие от нашей системы?**

Кроме аттестации специалистов в сфере управления недвижимостью существует сертификация

<sup>3</sup> Аналитический материал результатов заседания Комитета Торгово-промышленной палаты Российской Федерации (ТПП РФ) по предпринимательству в сфере жилищного и коммунального хозяйства «Организациям — «первопроходцам» независимой оценки квалификаций необходима серьезная государственная поддержка» был опубликован в журнале «ЖКХЭксперт: экономика и права», № 7 за 2019 г.

самых управляющих организаций и обслуживающих организаций тоже. Эта сертификация тоже добровольная, и она тоже платная. Отдельно присваиваются сертификаты по управлению, отдельно по обслуживанию (при этом по обслуживанию сертификаты выдаются по отдельным областям работ). То есть если ты занимаешься электро-снабжением или уборкой, ты сертифицируешься в своей определенной области. И этот сертификат действителен 3 года. И в результате этой сертификации присваиваются классы качества услуг — от одной до 5 «звездочек», которые может получить организация и которые характеризуют уровень качества ее услуг. Соответственно, чем выше класс, тем выше качество услуг. Чем сложнее объект управления и (или) обслуживания, тем большим классом должна обладать организация.

Для каждого класса определены критерии:

То есть в Эстонии очень взаимосвязана система оценки профессионального уровня специалистов и их аттестация и сертификация самих организаций.

Хотя у нас тоже вполне могла бы быть внедрена такая система — ведь кроме национальной системы квалификации и профессиональных стандартов в России существует и система национальных стандартов, которая работает в рамках требований Федерального закона № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». И такая система в сфере управления недвижимостью была давно разработана, и мы об этом писали в журнале.

**А сейчас для внедрения такой же системы, как в Эстонии, что нам не хватает?**

В Эстонии создана практически идеальная система саморегулирования профессиональ-

## Система стандартов в сфере ЖКХ

Условия применения	Виды стандартов	
	НАЦИОНАЛЬНЫЕ	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
Назначение	<p><b>Основная цель – регулирование качества услуг и работ, документирование требований к организации</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устанавливают требования к деятельности (правила и общие принципы)</li> <li>2. Основа для разработки стандартов организации</li> </ol> <p><b>Федеральный закон «О стандартизации в РФ» с 01.07.2016г. (162 -ФЗ от 29.06.2015г .).</b></p>	<p><b>Основная цель – регулирование трудовых отношений, документирование требований к работникам</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устанавливают требования к квалификации работников организации.</li> <li>2. Основа для разработки профессиональных образовательных программ и стандартов.</li> </ol> <p><b>Независимая оценка квалификаций – с 2017 года (238-ФЗ, 239-ФЗ и 251-ФЗ от 03.07.2016г.)</b></p>
Статус	Рекомендательный, обязательны в случаях, установленных в договорах	Обязательный с 01.07.2016, если это предусмотрено ТК РФ, ФЗ и НПА (действующие квалификационные справочники ТКС и ЕТКС действуют)

© ЗАО «Центр муниципальной экономики и права» / www.cnis.ru

- выполнение определенного перечня и объема услуг на каждом объекте управления, соответствующих Стандарту ухода за недвижимостью;
- количество объектов управления и заказчиков (причем заказчиков не может быть менее 3);
- наличие/количество сотрудников с требуемой квалификацией для того, чтобы выполнять услуги определенного уровня.

Оценка проводится профессиональной комиссией ЕКННЛ. И также союзом проводится «контроль на местах» — не менее 1–2 раз в течение срока действия сертификата.

ных организаций. Не хочу никого обидеть — но с точки зрения системы наши саморегулируемые организации пока не обеспечивают ни систему сертификации управляющих организаций, ни систему аттестации специалистов сферы управления многоквартирными домами. Начиная с того, что у нас нет Стандарта услуг и работ в этой сфере.

**Чем на Ваш взгляд эта система хороша?**

Это постоянная система повышения квалификации и признания достигнутого уровня на основе оценки знаний и умений. И более того, это посто-

янная система повышения квалификации, отражающая развитие самой сферы профессиональной деятельности. Оценка дается профессиональным сообществом, представленным уважаемыми экспертами и практиками. И все это в постоянной ротации — то есть это не одни и те же люди постоянно занимаются оценкой и присвоением квалификаций.

Очень важна визуализация — когда ты своему будущему потребителю можешь сказать — у меня есть аттестаты у специалистов и сертификат как у управляющей организации, который говорит о том, какой уровень качества услуг она предоставляет. Классы сертификатов управляющих и обслуживающих организаций определяются практическим опытом, уровнем качества услуг и работ, опытом и квалификацией работников.

Эстония очень маленькая, поэтому у них одна система аттестации и сертификации работает в целом по стране. У нас такая система могла бы быть построена на региональном уровне, но очень важно, чтобы каждая из этих региональных систем оценки и присвоения квалификационного уровня строилась на единой базе. А это — единые обучающие программы и единые программы повышения квалификации, которые должны разрабатываться и составляться ведущими специалистами отрасли, и тогда этот самый высокий уровень обучения везде одинаково мог бы быть

использован. И должно быть государственное финансирование разработки единых программ повышения квалификации.

И, конечно, есть то, что обязательно должно быть и чего нет у нас. Должен быть единый Стандарт работ и услуг по управлению многоквартирными домами и по обслуживанию многоквартирных домов. Причем такой стандарт, который дает понимание, в чем содержательно состоит услуга или работа, и возможность «измерить» результат услуги или работы. И этот Стандарт должен лежать в основе оценки уровня профессиональной компетенции и в основе подготовки специалистов.

**Ирина Валентиновна, большое Вам спасибо за такое развернутое интервью, в котором Вы не только рассказали о довольно интересной международной практике, но и очень системно указали «куда двигаться» — то есть предложили пути создания единой системы, которая, если все это реализуется, надеюсь, сможет повысить не только уровень квалификации управляющих организаций в нашей стране, но вообще как-то будет решать кадровую проблему обеспечения безопасности многоквартирных домов, которая сейчас реально существует.**

**Очень надеюсь, что мы с Вами продолжим разговор на данную тему в нашем журнале.**

*Беседовала главный редактор журнала «ЖКХэксперт: экономика и право»,  
заместитель генерального директора  
Научно-исследовательского центра муниципальной экономики,  
Межецкая Вероника Анатольевна*

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ РАБОТНИКОВ В ОБЛАСТИ ЖКХ

### ВЫПУСК 2021 ГОДА

В сборник включены все действующие отраслевые профессиональные стандарты и профессиональные стандарты по общеотраслевым видам деятельности (более 200 стандартов), а также нормативные правовые документы по вопросам разработки и применения профессиональных стандартов.

код товара 03.104



1 000 1-250 руб.

скидка действует до 31 марта

**ЗАКАЗАТЬ**  
по тел. (495) 133-1947  
или в интернет-магазине CNIS.RU