

Бизнес с «человеческим лицом»

В жилищной сфере часто оперируют медицинской терминологией. Дом сравнивают с живым организмом, состояние «здоровья» которого зависит от отношения к нему жителей. Если они к нему с заботой и вниманием – будет все в порядке, но без профилактики не обойтись. Если с безразличием – неизбежно потребуются хорошая диагностика, лечение или реанимация. Тогда руководителя ООО «Хоразм газ пайвандчилар» (УК) Кахрамона Рахимова из Ургенча, стаж работы в жилищке которого 28 лет, можно назвать «врачом» широкого профиля. Для скольких домов за это время он был и терапевтом, и диагностом, и хирургом, и реаниматологом. С закрытыми глазами знает все болезненные точки многоэтажек. Не раз приходилось выводить подопечных «из комы», назначать интенсивное лечение, которое принесло результаты.

На протяжении 18 лет каждое утро Кахрамон Рахимов начинает с обхода четвертого микрорайона Ургенча, который обслуживает его УК. Под началом «Хоразм газ пайвандчилар» 46 многоэтажек на территории двух махаллей. Дома все отремонтированы, территория вокруг в порядке. Хорошая иллюстрация перемен, которые пришли в жилищную сферу с ее реформами. Рахимов разговаривает с жителями, знает каждого от мала до велика, потому что сам здесь живет. Интересуется здоровьем, все ли в доме в порядке, есть ли у кого заявки. Люди делятся с ним новостями как с родным человеком. Один на свадьбу зовет – сын женится, у другого внук в институт поступил, кто-то ремонт сделал, у кого-то дочка в первый класс пошла. Все приглашают в дом, говорят о нем с теплотой и уважением. И если эту традицию вдруг нарушит отъезд или какое непредвиденное обстоятельство, люди спрашивают: «Кахрамон ака сегодня не приходил? Все ли у него хорошо?». Могут ли у такого человека быть конфликты и разногласия с соседями, которые в лице товариществ являются заказчиками услуг его УК? Конечно же, нет. Вот этот человеческий фактор Рахимов считает определяющим в управлении многоквартирным жилфондом (МКД).

Лучше меньше, но лучше

Рахимов пришел в ЖКХ еще во времена Советского Союза. Начинать с ремонтно-строительного управления. После приватизации жилья очень востребован был опыт профессиональных жилищников. Кахрамон ака стал главным инженером в ТЧСЖ, потом возглавил товарищество, в котором было аж 25 домов. На начальном этапе считалось, что чем больше многоэтажек в ТЧСЖ, тем лучше. Аргументировали тем, что аккумулирование средств позволяет приводить дома в порядок. Кредиты на ремонт товариществам тогда не выделялись. И люди долго ждали, когда очередь дойдет до их дома. Но некоторые жилищники придерживаются мнения, что огромные сообщества многоэтажек в ТЧСЖ на первом этапе реформы сыграли свою роль – за счет обобществления средств удалось хотя бы частично «залатать» наиболее проблемные дома. Позиция Рахимова – «лучше меньше, но лучше». Он инициировал разделение макси-ТЧСЖ на 3 отдельных и возглавил одно из них. Таким образом обеспечивались прозрачность управления и возможность лучше услышать друг друга для членов товарищества и руководителей. Когда началась реализация госпрограммы капремонта МКД, построенных до 1991 года, Кахрамон ака как опытный жилищник понимал, что без формирования рынка жилищных услуг она может зайти в тупик. В это же время основным приоритетом в ЖКХ был обозначен курс на профессиональное управление жилфондом. В 2007 году он организовал первую УК в Ургенче – ООО «Хоразм газ пайвандчилар» («Хорезмские газосварщики»). Помимо управления многоквартирными домами, ставка делалась на сварочные работы. Спрос на них был стабильным. А когда пошли ремонты, началось строительство многоэтажек – тем более. Постепенно формировалась материально-техническая база. 5 мобильных бригад сварщиков работали по заявкам товариществ, а также на других объектах. Следует отметить, что в Узбекистане управляющие компании имеют свои особенности. В отличие от европейских стран, где УК занимаются исключительно управленческими функциями (принятие решений, как проводить обслуживание и ремонт жилфонда). У нас в сферу их деятельности входят также текущее обслуживание, выполнение текущего и капитального ремонтов. Другими словами, говорим «управляющая компания» – подразумеваем «обслуживающая». Кроме того, в структуре УК часто возникают мини-производства, ориентированные на жилищный сектор. Поэтому наши УК – скорее малые производственные предприятия, нежели управляющие компании в их прямом смысле, где управление – это отдельный вид деятельности.

Производство в поддержку управления

Пришло время, когда «Хорезмские газосварщики» переросли себя, выполняя просто электро- и газосварочные работы. Им стало тесно в этих рамках и, взвесив все «за» и «против», они организовали мини-цех по производству металлоизделий. «Во время капремонта мы устанавливали товариществам металлические двери», – говорит Рахимов. – «Но если делать их самим, то для ТЧСЖ это обойдется гораздо дешевле, потому что УК, работающие в жилищной сфере, тогда были освобождены от налогов. В результате управляющая компания получила стабильный спрос, а товарищества – экономно средств жителей и качество. Ведь мы старались для своих подопечных. Сейчас расширили ассортимент. Кроме дверей, производим ворота, ограды, навесы, металлоконструкции для детских площадок и т. д. В первую очередь для жилищного сектора. Что остается, реализуем другим потребителям. Металл, фурнитуру и все остальное закупает на месте. В регионе формируется рынок стройматериалов, растет число местных производителей. А ведь еще недавно приходилось ехать за этим в другую область». Еще одно направление, которое освоили предприниматели, – вывоз твердых бытовых отходов (ТБО). «Это беспроблемный бизнес, – продолжает Кахрамон ака. – В Ургенче задействованы 2 оператора по вывозу мусора: государственный и частный. Мы обслуживаем жителей 2 махаллей – это 46 МКД. За счет кредита приобрели современную мусороборочную машину Isuzu. Спецтехника позволила сделать процесс вывоза ТБО оперативным, сэкономила время, обеспечила качество работы. У нас есть тележки, трактор для вывоза смета. Под началом нашей УК – 4 стационарных мусороборочных пункта, 22 контейнера. В подразделении по вывозу мусора задействованы 4 человека. Готовы расширить это направление – город растет, строится, значит, будет работа для частного бизнеса. Сейчас просчитываем возможности вывоза ТБО еще в 2 махаллях. Для этого планируем приобрести вторую Isuzu и создать еще 3 рабочих места. Согласно принятым недавно Правилам, регламентирующим сбор и вывоз ТБО (прил. N 1 к ПКМ N 95 от 6.02.2019 г.), работающие на этом рынке операторы сейчас не заключают письменных договоров с физическими лицами. Законодательством установлено оказание им услуг на основе публичного договора, а учет жителей ведет орган самоуправления граждан (махалля). Часто бывает так, что в квартире прописан один, а проживают 5 человек, иногда и более. Оплата же идет за одного. Для бизнеса – это потери. Мы подключаем в помощь махалле своих контролеров, потому что заинтересованы в достоверном учете проживающих».

Нематериальные аспекты трансформируются в успех

«Любой бизнес ориентирован на получение прибыли. В жилищной сфере он имеет свои особенности и риски, – считает Кахрамон Рахимов. – Обслуживание вторичного жилфонда – это трудный бизнес. Но, зарабатывая деньги, мы помогаем людям улучшить качество их жизни. Если работать честно, по совести – жители это оценят, будут доверять нам. В жилищной сфере это очень важно. Хочу отметить, что здесь не бывает «быстрых денег». Прибыль идет в основном за счет капремонтов, когда мы выступаем подрядчиками. В остальное время получаем ее, главным образом, за счет производственных подразделений. Сейчас привели многоэтажки в порядок. Все средства товариществ уходят на погашение кредитов, которые им возвращать еще лет 5. Прибыль от управления общим имуществом практически минимальная. Для нас это потери, но временные. Мы не оставляем товарищества, потому что знаем, через 5 лет у нас пойдет работа. Ведь дом постоянно требует внимания, вложений. Да и люди всегда стремятся к лучшему. Сейчас они рады тому, что имеют, а завтра будут нацелены на иной уровень – захотят современные двери, подъезд, фасад, благоустройство. 22 дома (3 ТЧСЖ), что под началом нашей компании, заказывают услуги управления и обслуживания. Сейчас ежемесячная кредитная нагрузка на каждое товарищество в среднем порядка 10–12 млн сум. Если в каком-то месяце им не хватает денег на погашение кредита, мы перечисляем свои средства, чтобы они не «попали» на проценты. Иначе это утяжелит их и без того высокое кредитное бремя и жителям придется платить больше. Получается, что УК как бы занимает товариществам деньги. Они возвращают их, а жители видят и ценят эту помощь. Вот это называется вести бизнес честно, по совести. Может, поэтому в наших ТЧСЖ практически нет хронических должников. Некоторые ТЧСЖ да и УК практикуют к неплательщикам политику ультиматума: погасишь долг – получишь услугу. Мы выполняем заявку, но напоминаем о задолженности. Как-нибудь при встрече интересуемся, как идут дела, все ли в порядке, как работу выполнили, нет ли претензий? Тактично напоминаю, что у жителя есть задолженность. Не было случая, чтобы люди ее не погасили. Еще один момент. Подавляющая часть УК в республике, не желая заморачиваться, разрабатывает одинаковый размер взноса для всех ТЧСЖ, находящихся под их управлением. В лучшем случае – разные взносы для каждого товарищества. «Хоразм газ пайвандчилар» рассчитывает размер взноса для жителей **каждого дома**. То есть 22 дома – 22 разных взноса. У каждой многоэтажки разная кредитная нагрузка. Нельзя уравнивать всех, должен быть справедливый подход. Я придерживаюсь мнения, что в жилищной сфере предприниматель не должен ставить цель заработать деньги любой ценой. Иначе его путь будет недолгим. Я за бизнес с «человеческим лицом». У бизнеса в ЖКХ должна быть социальная ответственность. Тогда такие нематериальные аспекты, как доверие, уважение, взаимопонимание, в конечном итоге трансформируются в успех. Для тех, кто готов работать на благо людей, двигаться вперед, думать о будущем, сегодня есть все возможности и перспективы».

Вклад Кахрамона Рахимова в развитие жилищной сферы получил высокую оценку страны. За добросовестный труд и большие успехи он одним из первых жилищников в республике в 2013 году был награжден медалью «Шухрат». Предприниматель удостоен также памятного знака «25 лет независимости Узбекистана».